独立行政法人
国民生活センター

報道発表資料

平成 27 年 9 月 3 日
独立行政法人国民生活センター
紛争解決委員会

国民生活センターＡＤＲの実施状況と結果概要について（平成 27 年度第 2 回）

１．紛争解決委員会への申請等の状況（注１）

・申請件数は、制度がスタートした平成 21 年度 106 件、平成 22 年度 137 件、平成 23 年度 150 件、平成 24 年度 151 件、平成 25 年度 151 件、平成 26 年度 167 件、平成 27 年度（7 月末現在）54 件。
・このうち手続が終了したものは、平成 21 年度 57 件、平成 22 年度 103 件、平成 23 年度 179 件、平成 24 年度 159 件、平成 25 年度 159 件、平成 26 年度 155 件、平成 27 年度（7 月末現在）64 件。（制度スタート後の総申請（916 件）の約 9 割の事案で手続終了）
・実質的な手続が終了した事案 768 件（取下げ及び却下を除く）のうち約 6 割の 488 件で和解成立。

		申請	手続終了				結果概要の公表		義務履行の勧告
				和解成立	和解不成立	その他（注２）		事業者名を含む	
平成 27 年	4 月	13 （13）	14	8	5	1	0	0	0
	5 月	15 （9）	16	7	8	1	0	0	0
	6 月	13 （14）	9	4	4	1	22	4	0
	7 月	13 （11）	25	19	2	4	0	0	1
	8 月	（15）							
	9 月	（19）							
	10 月	（13）							
	11 月	（14）							
	12 月	（15）							
平成 28 年	1 月	（10）							
	2 月	（24）							
	3 月	（10）							
累計	平成 26 年度	167	155	83	55	17	132	26	4
	平成 27 年度 （4～7 月）	54	64	38	19	7	22	4	1

（注１）平成 27 年 7 月末日現在。すべて「和解の仲介」。これまでのところ「仲裁」の申請はなし。カッコ内は前年度件数。
（注２）取下げ及び却下

２．申請事案の分野別状況等

・申請状況を分野別にみると、最も多いのは金融・保険サービス（213 件、約 23 %）。
・内容別では、「契約・解約」が最も多く、次いで「販売方法」、「品質・機能・役務品質」となっている。

(1)商品・役務別

商品・役務	件数
1. 金融・保険サービス	213
2. 教養・娯楽サービス	89
3. 運輸・通信サービス	77
4. 内職・副業・ねずみ講	72
5. 保健衛生品	67
6. 教養娯楽品	66
7. 他の役務	58
8. 保健・福祉サービス	54
9. 土地・建物・設備	45
10. 被服品	33
11. 住居品	27
12. 車両・乗り物	26
13. 工事・建築・加工	24
14. 教育サービス	17
15. 食料品	12
16. レンタル・リース・賃借	11
17. 商品一般	8
18. 役務一般	7
19. 他の商品	3
20. 修理・補修	2
20. 他の相談	2
20. 光熱水品	2
23. 管理･保管	1
合　　計	916

(1)生命保険	62
(2)預貯金・証券等	56
(3)ファンド型投資商品	25
(4)デリバティブ取引	22
(5)その他の保険	15
(6)融資サービス	13
(6)損害保険	13
(8)他の金融関連サービス	7

(1)教室・講座	51
(2)各種会員権	19
(3)他の教養・娯楽	12
(4)旅行代理業	6
(5)観覧・鑑賞	1

（2）内容別

内容	件数
1. 契約・解約	765
2. 販売方法	406
3. 品質・機能・役務品質	102
4. 表示・広告	44
5. 安全・衛生	41
6. 接客対応	38
7. 法規・基準	33
8. 価格・料金	29
9. 施設・設備	8
	916

（注） マルチカウント

（3）重要消費者紛争の類型別

類　型	件数
1. 第 1 号類型（多数性）	838
2. 第 2 号類型（重大性）	43
（1） 生命・身体	（31）
（2） 財産	（12）
3. 第 3 号類型（複雑性等）	9
	916

（注） 補正中等を除く。マルチカウント。

（4）申請に至る経緯別

申請経緯	件数
1. 消費者が直接申請	243
2. 消費生活センターの相談を経たもの	673
合　　計	916

（5）仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	151
2. 合議体（2人）	651
3. 合議体（3人以上）	94
4. その他(注)	20
合　　計	916

（注）仲介委員指名前の取下げ等。

３．結果概要の公表

【参考】結果概要の公表制度について

１．趣旨

ＡＤＲは柔軟な解決を図るため、手続非公開が原則であるが、紛争解決委員会で扱う重要消費者紛争の背後には、多数の同種紛争が存在しており、当該紛争の解決を図り、その結果の概要を公表することは、それを契機とした他の同種紛争の解決にもつながる指針を提示することとなると考えられる。

このため、国民生活の安定と向上を図るために委員会が必要と認める場合には、紛争の結果概要を公表できる仕組みが設けられている。

２．参考条文

（１）独立行政法人国民生活センター法（平成 20 年 5 月 2 日 改正）

（結果の概要の公表）

第 36 条　委員会は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合において、国民生活の安定及び向上を図るために必要と認めるときは、それらの結果の概要を公表することができる。

（２）独立行政法人国民生活センター法施行規則（平成 20 年 8 月 4 日 内閣府令第 49 号）

（結果の概要の公表）

第 32 条　委員会は、法第 36 条の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。

（３）独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会業務規程（平成 21 年 4 月 1 日 決定）

（公表）

第 52 条　仲介委員又は仲裁委員は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合は、その結果の概要の公表の要否に関する意見を付して、手続の終了を委員長に報告しなければならない。

2　委員会は、国民の生命、身体又は財産に対する危害の発生又は拡大を防止するために、必要があると認めるときは、終了した和解仲介手続又は仲裁の手続に係る重要消費者紛争の手続の結果の概要を公表することができる。

3　前項に基づく公表において、委員会は、次の各号のいずれかに該当する場合には、当該事業者の名称、所在地その他当該事業者を特定する情報を公表することができる。

一　当該事業者が当該情報の公表に同意している場合

二　事業者が和解仲介手続又は仲裁の手続の実施に合理的な理由なく協力せず、将来における当該事業者との同種の紛争について委員会の実施する手続によっては解決が困難であると認められる場合

三　前二号に掲げる場合のほか、当該事業者との間で同種の紛争が多数発生していること、重大な危害が発生していることその他の事情を総合的に勘案し、当該情報を公表する必要が特に高いと認められる場合

4　委員会は、前二項の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。ただし、緊急を要する等やむを得ない事情がある場合はこの限りでない。

平成 27 年 9 月 3 日結果概要公表事案　一覧

事案番号	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
事案 1	専門学校の授業料等の返還に関する紛争(1)	×	HAL 大阪
事案 2	専門学校の授業料等の返還に関する紛争(2)	×	大阪医専
事案 3	専門学校の授業料等の返還に関する紛争(4)	×	学校法人モード学園(大阪医専)
事案 4	中古自動車の購入に関する紛争(2)	×	株式会社 garage Top Speed
事案 5	エスプレッソマシンの代理店契約の解約に関する紛争	×	株式会社ベニーノ
事案 6	ネットビジネスコンサルティング契約の未成年者取消しに関する紛争	×	株式会社 Value Creation
事案 7	事業譲渡によるエステティックサービスの解約に関する紛争	○	株式会社エスト
事案 8	事業譲渡と損害賠償請求に関する紛争	×	
事案 9	インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争(8)	○	
事案 10	グループホーム入所契約の解約に関する紛争	○	
事案 11	定期保険特約付終身保険の支払請求に関する紛争	×	
事案 12	投資信託の契約に関する紛争(2)	○	
事案 13	結婚式と披露宴の解約に関する紛争(12)	○	
事案 14	証券取引の適合性に関する紛争	○	
事案 15	在宅ワーク契約の解約に関する紛争(6)	○	
事案 16	学資保険の「元本割れ」に関する紛争(2)	×	
事案 17	終身保険の生存保険金に関する紛争	×	
事案 18	引越運送における荷物の積み残しに関する紛争	○	
事案 19	モバイルデータ通信および携帯電話の解約に関する紛争	×	
事案 20	外国株式取引等の勧誘時の説明不足に関する紛争	×	
事案 21	中古自動車の修復歴に関する紛争	×	
事案 22	占い講座の受講契約の解約に関する紛争	○	
事案 23	引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争(5)	○	
事案 24	自動車保険の等級引き継ぎに関する紛争	○	
事案 25	個人年金保険の受取金に関する紛争	×	
事案 26	大学の WEB 授業の返金に関する紛争	×	
事案 27	競馬予想ソフトの解約に関する紛争(5)	○	
事案 28	リゾートクラブ会員権の保証金の返還に関する紛争(5)	○	
事案 29	定期保険の更新中止に関する紛争	×	
事案 30	転換契約の説明の妥当性に関する紛争(2)	×	
事案 31	事業譲渡による化粧品未受領に関する紛争(1)(2)	○	(2 件併合)
事案 32	呉服等の次々販売に関する紛争	○	
事案 33	海外からの発送物の補償に関する紛争	×	
事案 34	ノートパソコンの保証期間内における有償修理に関する紛争	○	

【事案 1】専門学校の授業料等の返還に関する紛争（１）

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 25 年 8 月、9 月に相手方(注)の専門学校の体験入学に参加した。その際、ゲームの製作に関しては全くの素人であったため、一から教えてもらえるのかを確認したところ、相手方からは「丁寧に指導するので心配いらない」と回答があり、入学を決意した。

同年 10 月に入学許可証と入学金の納入に関する通知が届き、入学金 28 万円を相手方に振り込んだ。11 月に学費の納入に関する通知が届き、学費等 130 万 7,900 円（授業料 82 万円、教育充実費 14 万 1,000 円、施設・設備維持費 27 万 7,000 円、教材費 5 万円、諸費用預かり金 1 万 9,900 円）を相手方に振り込んだ。

平成 26 年 4 月 1 日に相手方のオリエンテーションに参加し、4 月 4 日に入学式に参加し、4 月 7 日から授業が始まった。

入学後、相手方の指導方法は体験入学の際とは全く違い、授業は高度で、授業内容が理解できていなくても毎日課題が与えられ、自宅に帰っても勉強ばかりであった。

平成 26 年 5 月下旬、相手方に対して、退学及び学費の返還を申し出たところ、諸費用預かり金の残高 1 万 7,643 円しか返金できないと言われた。

同年 7 月以降の 9 カ月分の未受講分の授業料及び諸費用を返金してほしい。

(注)HAL 大阪※

所在地：大阪府大阪市北区梅田

（法人名は学校法人モード学園　　理事長：粕谷　俊彦）

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

平成 18 年 11 月 27 日最高裁判例にしたがって、学費の返還に応じることはできない。異議ある場合は直ちに裁判（ADR 不可）で決着をつけることを希望する。

２．手続の経過と結果

相手方に対して、通知書等を送付したところ、相手方は本手続によって解決を図る意思がない旨を回答書で表明し、その理由として、平成 18 年 11 月 27 日最高裁判例にしたがって、学費の返還に応じることはできないことを挙げた。さらに、異議ある場合は直ちに裁判（ADR 不可）

※ なお、結果概要公表に際し、当事者に意見聴取を実施したところ、相手方から、「公表は信用毀損（きそん）である。当方にも和解を拒否し、裁判での決着を希望する権利があり、その権利を公表という形で蹂躙（じゅうりん）することは断固として許せない。強引に公表を行なえば、信用毀損罪として法的手段を取らせて頂く」との意見が寄せられたため、事務局から相手方に対して、改めて本制度の内容及び手続への協力について説明した。その後、相手方から書面により、「出席ならびに答弁書の提出を貴法人より要請されたが、出席ならびに答弁書の提出は和解を了承したことと受け取られると思い、出席ならびに答弁書の提出は見合わせた。しかしながら、それは誤った認識であることが事務局の説明で確認できたので、再度仲介手続が行われる際は手続に協力したい」と再申請における手続協力の意思が表明された。しかし、申請人は再申請をしなかった。

で決着をつけることを希望するとし、答弁書は提出されなかった。

相手方の回答に対し、仲介委員は、消費者である申請人が訴訟提起することによって紛争解決が長期化することは、当事者双方にとって不利益であり、本手続により、簡易、迅速に解決を図るメリットは大きいと考え、本手続への参加と説明を促す文書を送付した。しかし、相手方の回答は変わらず、相手方に関する高等裁判所判決文を参照して欲しいとして、翻意しなかった。また、答弁書の提出も要請したが、提出されなかった。

このような状況を踏まえ、仲介委員は、相手方に国民生活センター法 22 条の規定に基づく文書提出要求書及び出席要求書を送付した。文書提出要求書では答弁書を提出するように通知し、出席要求書では出席すべき期日の日時と場所を通知し、期日に出席する意思があるか否かを事前に連絡するように要請した。

しかし、相手方から、従前と同様の回答があり、期日に出席する意思が示されなかったため、予定していた期日を中止した。なお、答弁書は提出されなかった。

こうした状況の下、相手方が本手続に応じないことから、仲介委員は、本事案において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了するに至った。

【事案 2】専門学校の授業料等の返還に関する紛争（２）

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 26 年 1 月に、相手方(注)の専門学校の入学相談会に参加したところ、もうすぐ定員の 40 名になると言われたため、専願受験した。2 月に相手方から合格通知が届き、2 月初旬に入学金 30 万円、2 月下旬に学費 163 万 7,500 円（授業料 96 万円、教育充実費 15 万円、施設・設備維持費 38 万円、教材費・実習費 14 万 3,500 円、諸費用預かり金 4,000 円）を支払った。4 月 2 日に相手方の専門学校に通学したところ、実際の生徒の人数は 28 名であった。また、相手方の入学相談会では、大学卒業者向けの公務員対策を実施しているとも聞いたが、高校卒業者向けの公務員対策しか実施されていなかった。入学後に渡された学生要覧には「スパルタ教育を指導姿勢とする」と教育理念として記載されていたが、入学前のパンフレットにはそのような記載はなかった。

同年 4 月末に相手方に口頭で退学を申し出て、5 月 28 日に退学届を提出した。

授業料（96 万円）、教育充実費（15 万円）、施設・設備維持費（38 万円）のうち、11 カ月分と、教材費・実習費（14 万 3,500 円）の未使用分を返金してほしい。

(注)大阪医専※

所在地：大阪府大阪市北区大淀中

（法人名は学校法人モード学園　理事長：粕谷　俊彦）

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

平成 18 年 11 月 27 日最高裁判例にしたがって、学費は返還することはできない。異議があれば至急裁判していただくことを希望する。

２．手続の経過と結果

相手方に対して、通知書等を送付したところ、相手方は本手続によって解決を図る意思がない旨を回答書で表明し、その理由として、平成 18 年 11 月 27 日最高裁判例（判例時報 1958 号）にしたがって、学費の返還に応じることはできないことを挙げた。さらに、異議があれば至急裁判していただくことを希望するとし、答弁書は提出されなかった。

相手方の回答に対し、仲介委員は、消費者である申請人が訴訟提起することによって紛争解

※ なお、結果概要公表に際し、当事者に意見聴取を実施したところ、相手方から、「公表は信用毀損（きそん）である。当方にも和解を拒否し、裁判での決着を希望する権利があり、その権利を公表という形で蹂躙（じゅうりん）することは断固として許せない。強引に公表を行なえば、信用毀損罪として法的手段を取らせて頂く」との意見が寄せられたため、事務局から相手方に対して、改めて本制度の内容及び手続への協力について説明した。その後、相手方から書面により、「出席ならびに答弁書の提出を貴法人より要請されたが、出席ならびに答弁書の提出は和解を了承したことと受け取られると思い、出席ならびに答弁書の提出は見合わせた。しかしながら、それは誤った認識であることが事務局の説明で確認できたので、再度仲介手続が行われる際は手続に協力したい」と再申請における手続協力の意思が表明された。そのため、申請人は当委員会に和解仲介手続を再申請した（本資料【事案 3】参照）。

決が長期化することは、当事者双方にとって不利益であり、本手続により、簡易、迅速に解決を図るメリットは大きいと考え、本手続への参加と説明を促す文書を送付した。しかし、相手方の回答は変わらず、相手方に関する高等裁判所判決文を参照して欲しいとして、翻意しなかった。また、答弁書の提出も要請したが、提出されなかった。

このような状況を踏まえ、仲介委員は、相手方に国民生活センター法 22 条の規定に基づく文書提出要求書及び出席要求書を送付した。文書提出要求書では答弁書を提出するように通知し、出席要求書では出席すべき期日の日時と場所を通知し、期日に出席する意思があるか否かを事前に連絡するように要請した。

しかし、相手方から、従前と同様の回答があり、期日に出席する意思が示されなかったため、予定していた期日を中止した。なお、答弁書は提出されなかった。

こうした状況の下、相手方が本手続に応じないことから、仲介委員は、本事案において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了するに至った。

【事案 3】専門学校の授業料等の返還に関する紛争（４）

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 26 年 1 月に、相手方(注)の専門学校の入学相談会に参加したところ、もうすぐ定員の 40 名になると言われたため、専願受験した。2 月に相手方から合格通知が届き、2 月初旬に入学金 30 万円、2 月下旬に学費 163 万 7,500 円（授業料 96 万円、教育充実費 15 万円、施設・設備維持費 38 万円、教材費・実習費 14 万 3,500 円、諸費用預かり金 4,000 円）を支払った。4 月 2 日に相手方の専門学校に通学したところ、実際の生徒の人数は 28 名であった。また、相手方の入学相談会では、大学卒業者向けの公務員対策を実施しているとも聞いたが、高校卒業者向けの公務員対策しか実施されていなかった。入学後に渡された学生要覧には「スパルタ教育を指導姿勢とする」と教育理念として記載されていたが、入学前のパンフレットにはそのような記載はなかった。

同年 4 月末に相手方に口頭で退学を申し出て、5 月 28 日に退学届を提出した。

授業料（96 万円）、教育充実費（15 万円）、施設・設備維持費（38 万円）のうち、11 カ月分と、教材費・実習費（14 万 3,500 円）の未使用分を返金してほしい。

(注)学校法人モード学園

所在地：大阪府大阪市北区梅田　理事長：粕谷　俊彦

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

申請人の主張は事実と異なる。

申請人の請求を認めない。

入学前と入学後で事実に相違があるとの申請人の主張は間違っている。

学費返還ならびに和解は不要と判断する。

申請人は 4 月に当校で授業を受けている。

不返還特約は、消費者契約法 9 条 1 号の範囲の中にとどまる。

平成 18 年 11 月 27 日付最高裁判例より、返金不要と判断する。

２．手続の経過と結果

相手方に対して、和解の仲介申請通知書等を送付したところ、相手方から回答書、答弁書等が提出された。相手方は本手続によって解決を図る意思がない旨を回答書で表明し、その理由として、申請人の主張が事実と異なること、申請人が 4 月に授業を受けていること、不返還特約は消費者契約法 9 条 1 号の範囲の中にとどまることを挙げた。また、答弁書では回答書と同一の理由で申請人の請求を認めないこと、この他に平成 18 年 11 月 27 日付最高裁判例により返金不要と判断しているため、学費返還ならびに和解は不要と判断する旨の意思表示がなされた。

これらの書面の提出を受け、事務局より電話にて相手方に手続への協力を要請したが、答弁書を提出することを以(もっ)て最終回答とするとのことであった。

このような状況を踏まえ、相手方の回答に対し、仲介委員は、答弁書の提出のみをもって手

続に協力したと判断することはできないこと、事前に相手方において、申請人からの再申請がなされた場合には手続に協力する旨の意思を表明していたにもかかわらず、申請人が第三者を交えた中立・公正な場において、ぜひとも解決を図りたいという強い希望をもって本申請に臨んだが※、それに応えようとしないこと、申請人の主張が事実と異なると主張するのであれば、具体的に申請人の主張のどこが事実と相違しているのか、また、申請人への学費返還ならびに和解が困難であることについてどのような理由によるものか、期日の場での説明を求めるため、相手方に書面にてその旨を伝え、さらに、相手方に国民生活センター法 22 条の規定に基づく出席要求書を発出した。

しかし、相手方から、従前と同様の回答があるにとどまり、期日に出席する意思が示されなかったため、予定していた期日を中止した。

こうした状況の下、相手方の本手続への協力の意思を確認できなかったことから、仲介委員は、本事案において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了するに至った。

※ 本資料【事案 2】脚注参照。

【事案 4】中古自動車の購入に関する紛争（２）

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 26 年 8 月、中古車販売サイトで輸入中古自動車（以下、「本件自動車」という。）を見つけ、車検に通ることと不具合がないことを確認したところ、相手方(注)から、このままで車検に通り、不具合はないと言われたため、約 336 万円で本件自動車を購入した。

約 1 カ月後に納車されたが、納車当日から走行中にエンジンが停止する、バッテリーをチャージしなければエンジンがかからない、計器類不良等の不具合が発生したため、地元の整備業者に見てもらったところ、多数の不具合箇所があり、うち 8 カ所は車検不適応指摘事項と診断され、現状では車検に通らないと言われた。

そのため、相手方に解約と返金を求めたところ、キャンセル料（車両価格の 15%）を除いた約 287 万円しか返金されなかった。本件自動車は、陸送費用 10 万円を負担して相手方に返還した。キャンセル料約 49 万円と陸送費 10 万円の返金を求める。

(注)株式会社 garage　Top　Speed
　所在地：岐阜県瑞穂市十九条　代表取締役　田島 裕多可

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人が主張している、車検に通らない件については、当店で予備車検を取得しているため、車検は通る車両である。申請人居住地で対応できるショップがなかっただけであり、当店の責任ではない。納車後の不具合については、バッテリーの異常から電気系統にトラブルが起こったが、整備をすれば通常に走行することができた。申請人から返品された本件自動車はバッテリー交換のみで本件自動車の調子は良くなり、次の客へ販売したが、新たに販売した客からも苦情はなかった。

当店では、保証なしの現状販売ということで、その分車両価格を下げており、申請人にも現状販売確認書にサインを頂いている。

基本的にクーリング・オフも適用にならず、通常キャンセルは受け付けていないが、仕方なくキャンセルに応じたまでである。

既に売買契約書に記載があるキャンセル料も頂いており、返送用の陸送費を申請人が負担するのは当然のことであり、もし当店が負担するのであれば、納車時にかかった陸送費を申請人に請求する。

２．手続の経過と結果

仲介委員は、第 1 回期日において、両当事者からそれぞれ事情を聴取した。

なお、申請人からは、期日前に本件自動車の不具合箇所に関する写真が提出されたため、それに基づき、聴取を行った。

申請人は、本件自動車は、車検に通らない状態であり、車検に通らない理由として具体的に

は、後輪のホイールが車体からはみ出していること、速度計などの計器が走行中に動かず、油圧計は針が振り切れた状態であり、正しく表示していないこと、前部の字光式ナンバーが点灯しないこと、後退灯が常時点灯していること、屋根上の前部マーカーランプが一部消灯、点滅しており、マーカーランプが青色であること、LED 式方向指示器の一部が点灯しないこと、前照灯のハイビームの点灯装置が取り付けられていないこと、タイヤの一部が切れていたり、膨らんだりしていること、ボンネットカバーのストッパーがないこと、霧灯の点灯装置が固定されていないこと、制動灯と車幅灯とが連動して点灯することなどの不具合があることを指摘した。また、こうした状態の車を、相手方の指定した整備業者に持ち込んだところ、車検に通らない車は整備ができないと断られ、修理してもらえなかったと述べた。売買契約の際、車検に通る車であって、不具合はないと言われたため、契約をしたものであり、キャンセル料については契約書に記載があったものの、説明はなかったと述べた。

一方、相手方は、本件自動車は、資格のある整備工場に外注し、陸運局に持ち込んで行った予備車検に合格し、その後書面上の審査で車検証の交付を受けたものであること、外国製の車両であるため急に計器が正常に動作しないなどの不具合が発生することもあることなどを述べた。申請人から本件自動車が返却された際、計器類の不具合につき修理はしたが、すべて外注していたため、詳細な修理内容は把握しておらず、本件自動車が返却された約 3 カ月後に別の客に約 300 万円で売却したと述べた。また、申請人に販売する際、不具合については直しており、契約書及び保証がないことやアフターサポートを行う旨記載した現状販売確認書を取り交わしていると述べた。申請人から本件自動車の返品を受け、別の客に売却した際、自動車税、重量税については何ら手続を行っておらず、自賠責保険の変更は行っているものの、申請人と別の客両者から自賠責保険の費用を受領し、申請人の分についてはキャンセル料として精算したと述べた。キャンセル料についての記載は契約書の余白に手書きで追記したものであり、どのような場合にキャンセルができるかなどの条件は記載していないが、口頭では説明したと述べた。

そこで、仲介委員より、契約書余白にキャンセル料についての記載があるものの、契約書の条項としては不明確であり、売主、買主の合意によるキャンセルの場合には適用されるが、瑕疵担保責任に基づく法定解除を行った場合には、キャンセル料の規定が適用されないこと、申請人は条項につき説明を受けていないと述べ、キャンセル料の規定の適用に納得しているわけではないこと、消費者契約法上の平均的損害を超えるキャンセル料規定は、超えた部分につき無効であることなどを指摘した。その上で、本件自動車に問題があったことは確かであり、瑕疵担保責任に基づく法定解除を行う場合には、全額返金が原則となること、両当事者が合意して解除した場合には、平均的損害以上は請求できないことを前提に解決を図るのが法律的な考え方であることを伝え、諸費用の中で、相手方に生じた負担を控除した金額を試算し、瑕疵担保責任に基づく法定解除の場合の返金額と合意解除の場合の返金額の中間での解決を促した。

これに対して、相手方が、金額的に難しいが社内で検討したいと述べたため、仲介委員は検討を依頼し、次回期日で調整することにした。また、仲介委員より相手方に対し、現状販売確認書と契約書裏面の約款の提出を要請した。

期日間に相手方より現状販売確認書及び契約書が提出され、併せて第 1 回期日で提示された金額での和解は難しいとの回答がなされた。契約書は 3 枚 1 組となっており、そのうち転写式になっている 1 枚目と 2 枚目の裏面に約款があり、3 枚目は厚紙となっていて裏面に約款の記

載はなく、3 枚すべてが売主販売店用と記載されていた。また、現状販売確認書には一切のクレーム・保証は受け付けできない旨が記載されていた。

第 2 回期日において、相手方は、キャンセル料がかかることについては本件自動車の契約時及びキャンセル時に説明しているため解決していると考えており、和解金を支払うことに納得ができないこと、また金額としても高額であること、不具合が生じてから最善の方法を採ってサポートしたことなどを述べ、和解金額を下げたとしても本手続では和解に応じることは難しいと述べた。

一方、申請人は、裁判手続ではなく本手続で解決したい旨を述べた。

そのため、仲介委員より相手方に対し、本件自動車につき、購入前に説明されたしっかり整備をしてメンテナンスをしている状態とは認められないとして申請人に不満が生じることは十分に理解できることとしたうえで、契約書余白に記載されたキャンセル料の規定は一方的なものであり、契約の内容となっていないこと、また記載自体が不明確であり、キャンセル料の額が明らかではないこと、さらに、平均的損害を超えた金額のキャンセル料について請求することができないことを指摘し、改めて和解金の支払いにつき検討を依頼した。

仲介委員からの指摘を受けて、相手方より 10 万円の支払いなら検討可能との申し出があったため、これを申請人へ伝えたところ、その場で結論を出すのが難しいと述べたため、申請人の回答を待つこととした。

期日の数日後に申請人から、10 万円での和解に応ずることにするとの回答があり、仲介委員より改めて相手方に対し、書面でその旨を通知し、和解を促したが、相手方からは反応はなかった。そこで、事務局から相手方に対し、再三電話で回答を要請するも、相手方責任者は何も話を聞いていないという理由で、回答期限の延長を申し出るのみで、3 週間にわたって連絡をしたものの、一向に回答がなく、誠実に検討している姿勢は全く伺えず、最終的には事務局からの電話を拒絶する対応に終始し、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させるに至った。

【事案 5】エスプレッソマシンの代理店契約の解約に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 24 年 10 月、知人（以下、「勧誘者」という。）から「25 万円を支払うと 20 万円儲かる、がん予防になる」と言われ、銀行から相手方に 25 万円を振り込んだ。後日、エスプレッソマシンが届いたが、中古のようだった。

平成 26 年、相手方(注)から書類が届いたが、よくわからなかったので、勧誘者に教えてもらいながら記入した。内容は理解できていない。

お金が入らず、だまされたと思ってエスプレッソマシンは捨てた。クーリング・オフをしたが、返金されない。25 万円を返してほしい。

(注)株式会社ベニーノ

所在地：大阪府大阪市北区堂島　代表取締役：中村　良之

（※）申請人は身体障害者障害程度等級表 1 級（聴覚・言語障害）。16 歳から聾学校で教育を受けたこともあり、文章の読み書きが苦手。コミュニケーションは手話で行い、住所・氏名を書くことはできるが、筆談は困難。なお、配偶者も聴覚障害者。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

・申請人の請求を認めない。
・申請人が勧誘者から「20 万円儲かる、がん予防になる」との説明を受けたことについては不知。少なくとも当社は勧誘者にそういった説明を行うよう指示はしていない。
・平成 26 年 4 月に新システムへの契約移行を行っており、以後は特定商取引法の適用はない。申請人も、契約移行同意書に署名押印を行い、返送しているため、クーリング・オフの適用はない。
・申請人の「お金が入らなかった」との主張については、報酬の合計が 5,000 円未満の場合は当社で預かり、5,000 円を超えた月末で支払っていること、申請人が代理店としての活動を行わなかったためである。
・申請人の意思能力に問題はなかったと認識している。
・当社および申請人への事実確認を慎重に行っていただき、そのうえで具体的な解決策を検討したい。

２．手続の経過と結果

申請人の聴覚障害を考慮し、期日には関係人として手話通訳者及び本申請に至るまで相談していた消費生活相談員に出席を求め、開催した。

申請人は、勧誘者は配偶者の勤務先の同僚であること、勧誘者の自宅で説明を受けたが、そこには申請人以外にも数人がおり、全員、聴覚障害者のため、手話で説明を受けたこと、本件契約後に神戸で開催されたセミナーに参加したが、内容は難しくてよく理解できなかったこと、コー

ヒーを売って儲かると聞いたが、具体的にどういった仕組みなのか、自分が何をするのか等についてはよくわからなかったこと、そのうち儲かると思って待っていたが、相手方から送付されたボーナス明細を見て、金額が話と全く違ったため辞めたいと思ったこと等を述べた。

また、申請人は、手話を介さなければ意思疎通が困難であり、概要書面、その他の契約に関する書面を読み取ることができず、またその内容、システムの内容、契約移行の内容、移行後の新たなシステムの内容も理解できていないことが確認された。

他方、相手方は、契約者のなかには聴覚障害者も入っていること、聴覚障害者から活動したいという要望を受けてセミナーを開催したこと、返金を認めると、ビジネスがうまくいっていないとして返金を求められた場合にも対応しなくてはならなくなり、経営上難しいこと、契約書等の書面には申請人の署名、押印がなされているため、契約に何ら瑕疵(かし)がなく、取引に問題はなかったと考えていること、申請人の理解力に問題があると捉える根拠がないこと等を述べた。また、契約時の概要書面には不備があり、法定記載事項を満たした契約書面は交付されていないことから、クーリング・オフが可能とも考えられることについては、契約時の概要書面の不備は認めるものの、契約移行時に新たな概要書面を送付したと述べたが、新たな概要書面及び契約書面の内容の確認はできなかった。さらに相手方は聴覚障害者である申請人を勧誘するに際し、申請人による署名の確認以外に、契約内容等の理解力を確認していないと認めた。

仲介委員は、両当事者からの聴取を踏まえ、相手方に対し、申請人は、手話を介さなければ意思疎通が困難であり、概要書面、その他の契約に関する書面を読み取ることができないことや、またその内容、システムの内容、契約移行の内容、移行後の新たなシステムの内容も理解できていないことを踏まえると、そもそも本件契約に適していないのではないかとの判断に達したことを伝えた。そこで、両当事者に対し、本件契約を解約した上で、契約金額からエスプレッソマシンの仕入れ価格(1万1,500円)を差し引いた残金を申請人に返金する和解案を提示したところ、申請人は同意する意向を示したが、相手方は持ち帰り検討したいと述べた。後日、相手方より回答書が提出されたものの、その内容は第1回期日での相手方の主張を繰り返すものであり、法律で指定したクーリング・オフを無視する形での和解案について承服することは経営基盤を脅(おびや)かしかねないこと、申請人が契約したのは平成24年であり、契約解除通知書が提出されるまで2年以上経過していることに加え、相手方の新たな事業への変更についても申請人から同意書が提出されていること、申請人は本件契約を締結する適合性に欠けるとの仲介委員の判断の根拠が不明確であること等から、和解案には承服できないとのことであった。

そのため、第2回期日の開催を提案したところ、相手方から「第1回期日の内容から進展する見込みがないため、第2回期日の開催には賛同しない」旨の回答が寄せられた。

そこで、仲介委員は、提案した和解案やその根拠について改めて説明するため、相手方代表取締役または顧問弁護士等、責任者の出席を前提に、独立行政法人国民生活センター法22条に基づき、第2回期日に出席するよう重ねて要請した。これに対して、相手方は、申請人が医学的な判断根拠となる診断書等の資料を提出していないにもかかわらず、申請人は本件契約についての理解力が十分ではない等、契約適合性に欠けるとの判断を直ちに仲介委員が行っていること自体が不合理であり、それを前提とした提案について納得できない、申請人が契約適合性に欠けることを前提として判断するのであれば、それは裁判等で争うべき事項であり、和解案を拒否することについては何ら不合理なことではない等と述べ、第2回期日に出席しないとの意向を示した。そのため、仲介委員は、和解が成立する見込みがないものと判断し、本件を不調にて終了とした。

【事案 6】ネットビジネスコンサルティング契約の未成年者取消しに関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 26 年 8 月初旬、テレビ番組にネオヒルズ族として出演した A に興味を持ち、インターネットで同人を検索したところ、A のブログで弟子を募集しており、ブログに応募フォームが設置されていた。そこで、応募フォームから応募したところ、A の秘書を名乗る者から面接の連絡が来た。

この面接を受け、合格したが、当日中に 39 万 8,000 円を支払うよう言われ、相手方(注)にネオヒルズ族コンサルティングチケット売買契約書とパンフレットを示された。そこで、契約書に署名押印し、代金 39 万 8,000 円を A 名義の銀行口座に振り込んで支払った。

契約書には、ネオヒルズ族コンサルティングチケットの商品内容として、ネットビジネス完全網羅コンサルティングや、アフィリエイトセンター使用権、弟子ハウス参加権等が記載され、その他特典としてセミナー無料参加権、購入者向けのパーティー参加権等が記載されていた。

ところが、契約書記載の商品が提供されなかったり、提供がなされてもパンフレット記載の内容と異なっていたりするほか、特典として参加できることになっているセミナーの開催予定を問い合わせても、明確な回答がなかった。

また、コンサルティングのためとして都内ホテルに呼ばれ、A および相手方代表取締役を含む 3 名と会ったが、実態はコンサルティングではなく高額商品のセールスであった。

このようなことが続き、不審に思ったので、契約を取り消したいと考え、平成 26 年 12 月に相手方代表取締役に対し、未成年取消しを通知し、返金を求める書面を送付したが、返金されない。支払った 39 万 8,000 円を返金してほしい。

(注)株式会社 Value Creation
所在地：東京都港区六本木　代表取締役：藤井　章司

＜相手方の対応＞

回答書、答弁書の提出はなかった。

２．手続の経過と結果

相手方の会社登記簿上の本店所在地に宛てて配達証明郵便により通知書等を送付し、本和解の仲介手続への参加を求めた。しかし、不在持ち戻りが発生し、配達事業者の預かり期間超過による返送が繰り返された。

そのため、申請人から、さらなる情報提供を受け、相手方の電話番号と考えられる番号に事務局より複数回電話したものの、これに誰も出ることはなかった。このほか、弟子募集の受付窓口等、申請人から提供された情報に基づき、相手方と関係があると考えられる連絡先への連絡を試みたが、いずれも、相手方と資本や事業面で直接的に関係のない事業者であるとの回答であった。

その後、申請人の面接を担当した人物に連絡したところ、相手方に直接所属する者ではないとの回答がなされたものの、同人を通じ、相手方サポート窓口への取り次ぎがなされ、相手方

担当者と電話連絡が取れた。

しかし、相手方担当者は、本和解の仲介手続に対して非協力的な態度に終始し、国民生活センター法上の事業者名を含む結果の概要公表制度により相手方事業者名を公表された場合には申請人に対する訴訟も辞さない旨述べ、連絡を一方的に絶った。

そこで、国民生活センター法 22 条・施行規則 22 条に基づき、再度、和解仲介手続に応じるよう促す文書を送付したが、これに対しても何らの応答もなかった。

その後も、相手方との連絡が取れない状況が続いたため、仲介委員は本手続を不調にて終了することとした。手続終了通知については、受け取りを確認することができた。

【事案 7】事業譲渡によるエステティックサービスの解約に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 23 年 7 月、相手方乙(注)（以下、「乙」という。）が経営する店舗において、有効期限を平成 27 年 7 月 2 日とする脱毛エステの契約（4 年 12 回）を締結した（以下、「本件契約」という。）。

平成 25 年夏ごろ、脱毛エステを受けようと同店舗へ出向いたところ、店の名称や運営会社が変わっていたが、店員からは内容も今までと変わらないため安心してくださいと言われ、平成 26 年 4 月 22 日まで、本件契約に基づき、脱毛施術を受けた。

平成 26 年 7 月、妊娠したために通うことができなくなった。契約時の説明では妊娠や病気等でサービスを受けられなくなった場合、申出により有効期限の延長ができると説明を受けていたため、店員に対し、有効期限の延長を申し出たところ、できないと言われた。そして相手方戊（以下、「戊」という。）より、平成 25 年 6 月 15 日に乙から戊へ、債権債務を引き継がない契約によりエステ事業を行うことになったため、期間の延長ができない、解約を希望するなら相手方丙（以下、「丙」という。）に連絡してくださいと言われた。そのため、乙と丙に連絡をしたが、責任はないと言われた。

延長も解約もできない状態となっているため、本件契約を解約し、未利用分を返金してほしい。

(注)株式会社エスト

所在地：東京都杉並区高円寺南　代表取締役　大島 龍

＜相手方らの対応＞

【相手方乙】

相手方乙は所在不明であった。

【相手方丙】

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

申請人の請求を認めない。

当社はお客様との契約関係を丁に譲渡した。丁にお客様への返金義務がある。

※ 和解の仲介の手続により解決を図る意思はないとの回答があったため、電話で当委員会の手続を説明したところ、手続の中で解決することに了解した。

【相手方丁】

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

当社は、エステ事業につき、平成 26 年 4 月 18 日付で会社法の会社分割（新設分割）により、同事業に関する一切の権利義務を、免責的に戊に承継した。そのため、当社は本件における当事者の立場にはないと思料する。

※ 和解の仲介の手続により解決を図る意思はないとの回答があったため、電話で当委員会の手続を説明した

ところ、手続の中で解決することに了解した。

【相手方戊】

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

返金は出来ないが、契約期間を1年延長し、有効期限を平成28年7月2日までにする。未消化の4回分の施術を受けに来店してほしい。また、妊娠を証明する書類を提出してほしい。

２．手続の経過と結果

期日までの間に戊より和解案が出され、申請人も概ねその和解案で了承するとのことであったため、紛争の早期解決のため、丙および相手方丁（以下、「丁」という。）の了解を得た後、申請人と戊のみで期日を行った。

第1回期日において、申請人は、本件契約は4年間で12回施術するという内容で、これまでに8回の施術を受けたこと、契約締結の際、乙の担当者に対し、妊娠や病気の際に契約の有効期間を延長できるかと質問したところ、口頭にて、有効期間を延長することができ、その期間は基本的に1年間であるが2年まで可能であるとの回答があったと述べた。また、乙の店の名称が変わったことや事業譲渡については､予約を取って来店した際に気付き､その際店員より、店名以外は何も変わらないと言われたと述べた。和解案について、申請書には返金を求めるとしたが、戊の回答通り施術を受けられるのであればその内容で和解したいが、1年間で4回施術を受けるという点については、突発的な事態で受けられなくなった場合を考慮して、さらに数カ月ほど延ばせないかと述べた。

一方戊は、回答としては回答書に記載した通りであると述べた。

仲介委員より、戊に対し、契約の有効期間を1年3カ月にできないかと確認したところ、戊が了承したため、その内容で当事者間で和解が成立した。

【事案 8】事業譲渡と損害賠償請求に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 14 年 6 月に相手方乙（以下、「乙」という。）の経営する店舗にて、フェイシャルエステ（20 回コース）を契約、平成 15 年 3 月には脱毛コース（10 年コース）を契約した。平成 16 年には、再びフェイシャルエステ（20 回コース）を契約した。

平成 20 年 5 月、フェイシャルエステ施術中に顔面にやけどを負った。店長と担当者から、責任をもって対応すると言われ、以後、皮膚科での治療費の支払いおよびエステでの無償ケアを受けるようになった。

平成 25 年夏ころに、店長と担当者から、エステの運営会社が変わるが、スタッフも施術内容も今までと変わらないため安心するように言われ、実際に平成 26 年 2 月まで皮膚科での治療費の支払いやエステでの無償ケアを受け続けていた。

ところが、平成 26 年 3 月になって当時の運営会社である相手方丁（以下、「丁」という。）より、エステでのやけど跡の無償ケアについて今後は出来ないと告げられ、一方的に打ち切られた。

平成 26 年 4 月には、やけど跡の無償ケアだけでなく、丁からは未施術分のフェイシャルエステの提供も打ち切られた。なお、乙のエステ事業は、乙から相手方丙（以下、「丙」という。）に事業譲渡され、平成 25 年 6 月にさらに丙から丁に事業譲渡がなされているということであった。

平成 26 年 5 月に、丙から、誠意を持って対応するとの回答を一度は得たものの、後日、丙から、最終的に 1 年間の施術または 1 年分の化粧品のどちらかを選択し、これで終わりにすると言われた。

そこで、平成 26 年 9 月、丙に対し、慰謝料等を求めて民事調停を申し立てたが、不成立に終わった。

乙、丙、丁および相手方戊(以下、「戊」という。)に対し、未施術分（7 万 3,000 円）の返金およびやけどによる慰謝料 200 万円の支払いを求めたい。

（※丁からさらに事業を承継した戊も相手方となっている。）

＜相手方らの対応＞

【相手方乙】

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

申請人の請求を認めない。

未施術分の返金については、当社はエステサロン事業を丁に事業譲渡し、債権債務も譲渡先に承継しているため、当社に返金義務はない。また、申請人が主張する未施術分の契約内容が、当社に提示されていないため、返金する根拠がない。

やけどによる慰謝料請求については、平成 20 年 5 月から平成 25 年夏ころまでの過去 6 年間に無償で提供した施術費、化粧品および医療費（総額 428 万円）の対応をもって、慰謝料相当額の支払いは完了をしていると理解しているので、応じられない。

※ 当初、本手続により解決を図る意思はないとの回答であったが、事務局より本手続の趣旨・内容等を説明

したところ、本手続に参加することを了解した。

【相手方丙】

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

申請人の請求を認めない。

申請人がやけどをした平成 20 年 5 月には、当社はまだ設立されていない。

※ 当初、本手続により解決を図る意思はないとの回答であったが、事務局より本手続の趣旨・内容等を説明したところ、本手続に参加することを了解した。

【相手方丁】

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

丁は、エステ事業につき、平成 26 年 4 月付で会社法の会社分割（新設分割）により、同事業に関する一切の権利義務を、免責的に戊に承継した。そのため、本件に関する詳細は戊から確認してもらいたい。

※ 当初、本手続により解決を図る意思はないとの回答であったが、事務局より本手続の趣旨・内容等を説明したところ、本手続に参加することを了解した。

【相手方戊】

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

丁は、丙から平成 25 年 6 月付で事業譲渡を受け、戊は、丁から平成 26 年 4 月付でエステ事業に関する一切の権利義務を、免責的に承継している。

しかし、丙丁間の事業譲渡契約書にあるとおり、損害賠償義務は譲渡の対象に含まれてはいない。したがって、そもそも丁は丙から損害賠償義務を承継しておらず、当社も損害賠償義務を承継していないと考える。

２．手続の経過と結果

本事案の前提として、乙のエステ事業は、乙から丙へ、丙から丁へ、丁から戊へと事業譲渡等により承継されている模様であるところ、このうち乙および丙、丁および戊がそれぞれグループ会社であり、乙および戊と丁および戊間の企業間の紛争の存在がうかがわれた。

第 1 回期日においては、申請人と丁および戊から事情を聴取した。なお、乙および丙は聴取に参加しなかった。

まず、申請人は以下のとおり述べた。

やけどは、現在は化粧をすればわからず、化粧をしていなくてもあまり気にならない。しかし、シミが残っており、肌質が他の部分と異なるため、自分では気になる。今までに皮膚科には健康保険を使って通院しており、いったん治療費を自分で立て替えた後に領収書を提出すると乙が支払ってくれた。直近の治療費支払いは戊から受けた。皮膚科通院と並行してやけど部分のエステでのケアも無償で受けていた。事業譲渡の際、当時の店長には今までとは何も変わらないと言われており、スタッフも変わらなかったので疑わなかった。運営会社が丁に変わってからも無償のケアは受けていた。ところが、丁から今後は無償のケアができないとの書類が

送られてきてサインを求められた。納得できずサインはしていない。やがて一切無償のケアをしてもらえなくなり、丙担当者と話し合うことになった。もともと契約していた有償でのエステ契約も店側からの説明をもとに計算すると 4 回分の施術を残している。丙に対する民事調停では慰謝料を900万円請求した。今回は和解ということも加味して200万円の請求としている。

一方、丁および戊は以下のとおり述べた。なお、丁と戊は同一の代理人弁護士に本手続を委任している。

丁から戊への事業譲渡は、会社の新設分割により戊を設立した形で行われた。その際に官報公告はしたが、債権者への各別催告はしていない。丙から丁への事業譲渡については、事業譲渡契約上、丁は譲渡日までの債務や損害賠償債務を負担しないことになっている。丙から丁への事業譲渡の時点で従前の契約による役務提供が完了していない顧客に対しては、丁において役務を提供したが、顧客への返金債務と損害賠償債務については承継していない。事業譲渡について顧客の同意は取っていない。申請人については、丁に事業譲渡される以前のやけどであり、無償の施術および治療費の負担を約束していたことが判明したのは、丁が丙から事業譲渡を受けた後のことであった。ただし、丙から事業譲渡を受けた後も申請人からの治療費の請求に応じたことはある。

仲介委員は、丁および戊に対し、事業を譲り受けた後にも役務提供を継続していた事実がある以上、契約責任を継承していないという主張は通らない可能性があることや、顧客が丁ないし戊が引き続きケアを提供すると認識したのも無理はなく、その外観を作出した責任もあること等を指摘し、一定額の負担を求め、持ち帰って再検討するよう要請した。

第 2 回期日では、申請人、乙、丙、丁および戊の全当事者から事情を聴取した。なお、丙の代表取締役が乙の代理人の立場も兼任して出席した。

乙および丙は、無償での施術や治療費の負担をこれまでしてきたので慰謝料の請求には応じない、裁判を起こせばいいと述べた。

仲介委員は、治療費等と、今回請求されている慰謝料は別の性質の金員であること、前者の支払いが履行されても、後者の支払義務がなくなるわけではないことを指摘したが、乙および丙の回答は変わらなかった。

続いて、丁および戊からも聴取を行ったが、丁および戊には一定額の負担をするなどの譲歩は見られなかった。

そこで、仲介委員は本手続において和解が成立する見込みがないと判断し、本件を不調にて終了とした。

【事案 9】インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争（８）

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 26 年 10 月、インターネットビジネスを紹介するメールマガジンで、相手方の「知識のないネットビジネス初心者でも、要作業時間 30 分で 1 日 1 通のメールを送るだけで月収 50 万円を安定的に稼ぐ」というビジネスを知り、その広告を信じて、相手方から、当該ビジネスの内容が記載されている電子書籍を購入した（1 万 5,000 円）。電子書籍購入後、相手方より電話があり、内容の説明を受けた。その際、相手方より説明を受けた副業ビジネスに興味を持ち、相手方との間で、EC サイト（通信販売事業）の製作、業務代行、取扱商品（ペット用食品）の提供を内容とする業務委託契約を締結した（約 19 万 5,000 円、以下、「本件契約」という）。相手方のサポートメールの指示に従って取扱商品の販売事業を行ったが、広告や事前の説明と異なり、実際には多くの作業量・時間が必要であることがわかった。

このため、これまでに支払った約 21 万円の返金を求めたが、相手方は電子書籍代 1 万 5,000 円のみ返金するとの回答だった。

納得できないので、全額返金してほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件電子書籍の販売ページに、特定商取引法（以下、「特商法」という。）についての表記をしている。

デジタルコンテンツのため、いったん購入した PDF ファイルの閲覧権は、購入後キャンセルすることは一切できない。

ホームページ上で表示している商品に示された表現には個人差があり、必ずしも利益等を保証したものではない。

本件契約について、必ず契約締結することを推奨するものではなく、取扱商品については申請人自身で決めた個数で契約している。また、当社から入金前に必ず契約内容の確認メールをしており、申請人は内容を理解した上で入金している。

申請人が求める返金額には到底納得できないが、一切対応しないわけではなく、話し合いの中で和解できたらよいと考えている。

２．手続の経過と結果

第 1 回期日において、仲介委員は、申請人及び相手方からそれぞれ事情を聴取した。

申請人は、本手続での早期解決を希望し、和解のために譲歩する余地はあると述べた。

仲介委員は、申請人に対して、本件契約は特商法の業務提供誘引販売取引に該当すると考えられるが、電子書籍の購入代金については当然に返金されるものではなく、また、役務提供契約の一部については役務受領済みであり、精算は難しいと伝えた。

一方、相手方はクーリング・オフの書面を受領していることから、仲介委員は、相手方に対して、本件契約が特商法の業務提供誘引販売取引の適用を受けること、申請人よりクーリング・

オフの主張がなされており、クーリング・オフの効果は法定されていること等を指摘し、これらの規定を考慮した上で、電子書籍代金分及び提供済み役務分を除く、商品代金全額（19 万4,400 円）の返金を検討してほしいと伝えた。

相手方が、業務提供誘引販売取引の該当性の判断も含めて、持ち帰って検討し、回答することとなった。

第 1 回期日後、相手方より、経費がかかっており全額返金には応じられないが、5 割（9 万7,200 円）返金で納得してほしいとの回答があったため、第 2 回期日を開催することとした。

第 2 回期日において、仲介委員は、相手方に対し、改めて返金の意向について確認した。相手方は、5 割を返金したいと回答し、その根拠として、EC サイトの製作及び運営サポートは行っており、経営が厳しい状況にあるため、全額返金には応じられないと説明した。

仲介委員は、本件契約は特商法の業務提供誘引販売取引に該当し、クーリング・オフ書面を申請人が発送しており、クーリング・オフが有効に成立しているため、相手方に商品代金全額の返金義務が生じることを再度指摘した。

これに対し、相手方は、本件契約は個人事業主としての契約であり、申請人は「事業所等によらないで行う個人」に該当しないため、クーリング・オフの適用対象外であると主張した。仲介委員は、「事業所等によらないで行う個人」にあたるかどうかは、当事者間の合意によって定まるのではなく、客観的事実によって判断されるものであると説明した上で、「事業所等」について、当該業務を行うことを目的とし、相当程度の永続性を有する施設を意味し、自宅の一室に私用のために置いているパソコンを使って業務を行うような場合には、一般的には「事業所等」には当たらないとされていることを説明した（平成 25 年 2 月 20 日付「特定商取引に関する法律等の施行について」）。そして、本件における申請人は学生であり、自宅で私用パソコンにて本件ビジネスを行おうとしたものであって、「事業所等によらないで行う個人」に該当すると指摘した。

さらに、仲介委員は、EC サイトの製作について、どの EC サイトも同様に見えるが、契約者ごとに個別に作成をしているのか、また、契約者が行うべき業務に関して、EC サイトの運営は実際に相手方が行っているのか等を確認した。相手方は、EC サイトのデザインは同じであるが、管理サイトについては契約者ごとに個別に製作していること、また、運営については、委託があれば相手方が行う契約としており、本件においては、運営は相手方が行い、申請人の役割は集客のみであったと回答した。さらに、受注は 1 件もなかったため、商品はすべて相手方の事業所にあると述べた。

仲介委員より、相手方には商品代金全額の返還義務があるが、申請人においても早期解決のメリットがあることから、相手方による 15 万円の和解金支払いを提案したところ、両当事者が合意したため、和解が成立した。

【事案 10】グループホーム入所契約の解約に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人代理人の主張＞

申請人（母親）がアルツハイマー型認知症のため、グループホームへの入所を検討していた。平成 26 年 8 月、相手方と入所契約を締結し、申請人を相手方の経営するホームに入所させたが、翌日、他の入居者との認知症の程度の違いから契約解除の申し出を行い、その日のうちに退去した。入居時に申込金 10 万円と預かり金 2 万円を支払済みであったため、1 泊 2 日分の精算を依頼したところ、事務担当者が不在のため、後日連絡すると言われ、了承した。

後日、相手方から返金額は 0 円との連絡が寄せられた。納得できず、地元の消費生活相談窓口や県の担当部署、警察、弁護士に相談し、相手方に内容証明郵便で返金を求めたところ、相手方より、（1 泊 2 日ではなく）3 泊 4 日扱いとしたため、差額が生じたとして現金書留で 480 円が返金された。

老人福祉法によれば、認知症対応型老人共同生活援助事業を行う者が前払金を受領する場合において、入居日から 3 カ月以内に解除されたときには、前払金から日割り計算額を控除して返金する旨の契約を締結しなければならないとされている。そのため、申込金 10 万円及び預かり金 2 万円の合計 12 万円から 6,782 円（2 日分の部屋代や利用料等）を控除した 11 万 3,218 円の返金を求める。

※なお、本件の申請に際して提出された申請人の判断能力についての診断書によると、申請人は保佐開始相当（自己の財産を管理・処分するためには、常に援助が必要である）とされている。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

・入居一時金 10 万円は、契約書に記載されており、事前に説明もしているため、法的に返還する根拠はないものの、当社の経営理念の柱である公正さという観点から全額返金する。
・預かり金 2 万円については、介護保険利用による一割負担額 1,812 円、部屋代 4,760 円、水道光熱費 2,648 円、食費 1 万 300 円を差し引いた 480 円を、平成 26 年 10 月 30 日に現金書留にて返金済みである。
・申請人代理人は、他の入居者と認知度が違う旨を述べているが、申請人と同程度の方も入居している。また、契約書に定められた契約解除手続は全くされていない。
・利用料については、申請人代理人より部屋の確保の話があり、食事の発注も含め行ったもので、正当なものである。

２．手続の経過と結果

期日では、両当事者から具体的な事情等の聴取を行った。

申請人代理人は、8 月 1 日に申請人（母親）を相手方施設に入所させ、8 月 2 日に同人を相手方施設より連れ帰ったが、家族は連れて帰ることに反対していたこと、その際、相手方に対して、契約をなしにしてくださいと口頭で伝えたのみで、解約通知書は出していないこと等を述べた。

他方、相手方は、解約日が 8 月 2 日と記載された 8 月 4 日付の解約通知書を申請人代理人より受領していること、契約書では、解約をする場合には 7 日前までに書面で通知することと定めて

いるため、本来は8月11日に解約となるところ、（相手方の）善意で8月4日で解約としていること、預かり金2万円の精算は契約書に基づく、部屋代、水道光熱費、食費、介護保険料等の日割り計算の結果であること等を述べた。

相手方から解約通知書を送付してもらい、申請人代理人に作成について確認したところ、記憶がはっきりとしないが、書いていないような気がする旨を述べた。

両当事者の聴取を踏まえ、仲介委員は申請人代理人に対し、解約通知書が作成されていること、契約書において解約日が定められていること等を踏まえると、預かり金2万円の精算については、相手方の主張に合理性があると考えられることを伝え、相手方が答弁書で示している入居一時金10万円の返金で和解してはどうかと伝えた。後日、申請人代理人より和解に応じる旨の意向が示されたため、和解が成立した。

【事案 11】定期保険特約付終身保険の支払請求に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 2 年、相手方と定期保険特約付終身保険の契約を締結し（以下、「本件保険契約」という。なお、従前の保険からの転換である。）、以後平成 26 年 12 月までに保険料を約 645 万円払い込んだ。本件保険契約の勧誘時に提示された生涯保障計画表には、「一括受取コースは 65 才時に 1,580 万円出ます」との記載がある。

平成 26 年 10 月、相手方に対し、上記生涯保障計画表記載のとおりの保険契約であることの確認を請求するとともに、これが確認されない場合には 1,010 万円の支払いを請求した。

これに対し、相手方は、相手方が説明に用いたと主張している「保障設計プラン」には配当数値が変動することを明記しているとして請求に応じなかった。

契約時にそのような説明は受けていないので、和解金として 800 万円を支払ってほしい。

＜相手方代理人の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

・申請人の請求を認めない。申請人に対して和解金等を支払う意思は全くない。本手続において、申請人の請求に応じられない理由を説明し、申請人の理解を得て円満解決できることを希望する。

・本件保険契約は、いわゆる定期保険特約付終身保険であり、毎年の決算の結果、配当金が割り当てられた場合には、それが積み立てられることとなっていた。加入時の説明に用いられた保障設計書（「保障設計プラン」）では、当時の配当実績に基づいて計算された積立配当金累計額が記載されていたが、これは将来の配当金割当状況に応じて変動する可能性のあるものであり、保障設計書にもその旨が注意喚起されており、また、営業職員からも申請人にその旨の説明がされていた。

・申請人は、募集時の資料に記載されていた金額の積立配当金の支払いを求めているが、本件保険契約においては確定額の配当金を支払う契約は成立しておらず、また、配当金が変動する可能性も説明されていたのであるから、申請人の請求に応じることはできない。

・申請人からは保障設計書の交付は受けておらず、補助資料である手書き資料（「生涯保障計画表」）しか交付を受けていないとされているが、これは事実ではない。本件保険契約加入時の説明では、「保障設計書を交付し、また、積立配当金については現時点の実績で計算された金額が記載されている」が、これが確実に支払われるものではないことが説明されている。

２．手続の経過と結果

期日では、両当事者から具体的な事情等の聴取を行った。

まず、申請人は、本件保険契約は今後も継続したいと考えていること、最近、生涯保障計画表を見つけ、1,580 万円という金額が記載されているのを発見したこと、今までは満期時にまとまった金額が入るとは思っていたが、具体的な金額を覚えていたわけではなく、生涯保障計画表を見て思い出したこと、相手方が説明に用い、手交したと主張している保障設計プランを受け取っていれば、自身の手元に生涯保障計画表とともに保存してあるはずであるが、保存していないの

で受け取っていないと考えられること、募集人には１回しか会っておらず、説明を受けたその日に申し込みをし、契約印も募集人があらかじめ用意していたと記憶していること等を述べた。

続いて、相手方は、申請人を担当した募集人にヒアリング調査を実施したが、申請人や募集の事実を覚えていなかったこと、募集人は生涯保障計画表を書いたか覚えていないと述べていること、生涯保障計画表には保険料も書かれておらず、これだけを用いて保障内容の説明をしたとは考えにくいこと、生涯保障計画表は保障設計プランの補助資料として使用されたものと推測されること、勧誘時に説明すべき点は保障設計プランには網羅されており、問題のない勧誘と考えていること等を述べた。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、申請人が生涯保障計画表に記載された金額を受け取れるものと誤認したであろうことは推察されるものの、本件保険契約について、生涯保障計画表に記載されている事項が契約内容と解釈できるとの判断はできないこと、また、両当事者に和解のための譲歩を示す姿勢が見受けられないことから、和解の成立する見込みはないと判断し、不調にて本手続を終了した。

【事案 12】投資信託の契約に関する紛争（２）

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 25 年 6 月、相手方で投資信託 A を購入し、以後、毎月分配金を受け取っていた。平成 26 年 8 月、相手方から投資信託 A の売却を勧められ、同年 9 月に全部解約請求した。その解約手続きの最中に、投資信託 A の解約代金を原資として投資信託 B の購入を勧められた。これからは値上がりに転じる、投資信託 A よりも得等の説明がされたので、投資信託 B を 300 万円購入すると相手方担当者に伝えた。ところが、投資信託 B を 350 万円分購入するという書類がすでに作成されていた。相手方からは、投資信託 A の売却費用で間に合う、300 万円に変更するには時間も手間もかかって大変なのでこの金額でお願いしたいと言われた。断ったが、確実に利益があるというので、結局 350 万円分購入することになった。

しかし、投資信託 A の解約代金だけでは投資信託 B の購入資金に足りず、約 4 万円が持ち出しとなり、その結果、同金額が銀行口座から引き落とされていることに平成 26 年 10 月に気付いた。相手方に確認したところ、投資信託 A の売却費用で間に合うという説明をしたのは、これまでに受け取った配当金を含めてということであると説明された。

投資信託 B を購入した際の相手方担当者の誤った説明による契約なので、投資信託の購入をなかったことにしてほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。ただし、何らかの譲歩案の表明を約束するものではない。

申請人の請求を認めない。

投資信託 B を、商品性、リスク等の説明が不十分なまま販売した事実、申請人の意に反した購入金額を強要した事実、その他の不法行為に該当する事実はなかったものと考えている。

投資信託 B に関しては、担当者より、解約投資信託 A の実質損益額（購入金額 300 万円と実質損益額約 66 万円の合計約 366 万円）の範囲内である 350 万円での購入を提案し、申請人もそれを了承した。

申請人から購入金額を 300 万円にしようかとの発言はあったが、350 万円が解約投資信託 A の実質損益額の範囲内であることを確認し、最終的には申し込みに至った。相手方担当者からこの金額でお願いしたい、大丈夫です、問題ありませんとの発言はしていない。

申請人から約 4 万円の引き落としに関する苦情があった際に、相手方担当者は、引き落としになることを説明していなかったことにつき謝罪したが、今までの配当金を含めることを説明していなかったという発言やそのことに関する謝罪はしていない。

申請人から開示を受けていた内容に基づき、適合性の観点からも問題とならない。投資信託 B の購入は有効に成立している。

２．手続の経過と結果

期日において、両当事者から事情聴取をした。

申請人は、以下の内容を述べた。

過去の投資経験は、他の信託銀行で投資信託の取引をしたことが1回あるほか、一昨年、相手方で投資信託を購入したことがある。その後、相手方の担当者が変わり、新しい担当者からさらに投資信託Aを勧められた。担当者も以前購入した商品であると言われたことから、間違いないと思い、平成25年6月に投資信託Aを300万円購入した。その後、投資信託Aは値上がりし、配当金が月々入ってきた。平成26年9月、担当者から、値上がりしているが反動があるので解約した方がいいという電話が入った。そこで、翌日支店に赴いたところ、担当者から投資信託Aを解約すると56万円くらいになると言われたので、300万円で買ったものが356万円になるものと理解した。そこで、投資信託Aを解約することにしたところ、担当者から別の3つの商品を勧められたが、これらはいずれも断った。すると、さらに担当者が投資信託Bを勧めてきた。配当金が今なら月1万円以上あると言われ、今回解約した投資信託Aより良い条件だとも言われたので、投資信託Bを300万円買うと伝えた。どの時点かはわからないものの実質損益額内で買うのか尋ねられたので、実質損益額内で買うと回答したが、資金に余裕はなく、新たな持ち出しはできないとも伝えている。担当者に大丈夫と言われたので、最終的に350万円を買った。担当者の説明が不十分であった。投資信託Bを買わなかったことにしてほしい。

他方、相手方は、以下の内容を述べた。

担当者は、平成26年9月に申請人に電話し、投資信託Aの現在の状況説明および過去の分配金も含めた実質損益額のその時点での金額を伝えている。電話ではわかりにくいので書面で説明するため、来店してもらうことになった。申請人が来店し、損益リポート等を確認の上、投資信託Aを解約することとなった。別の3つの商品を勧め、その後、投資信託Bを勧めた。担当者から350万円を提案したところ、申請人からは投資信託Aのときと同様300万円と言われたが、その後、実質損益額の範囲内でということで合意したので、350 万円の申込書を出力した。再度、申請人が300万円にしようかと言ったが、実質損益額の範囲内であると改めて言ったところ、最終的に350万円での購入となった。投資信託Aの解約時には税金がかかるという説明をした。投資信託Bの購入の際に約4万円が持ち出しになる点については具体的な金額の説明はしていなかった。申請人からは、資金に余裕はなく、新たな持ち出しはできないという話は聞いていない。投資信託Bの取引をなかったことにすることには応じられない。金銭解決は、検討はするが解約が前提となる。

上記聴取内容を踏まえ、仲介委員は、①申請人が投資信託Bの7分の1（50万円／350万円）を解約する、②解約時に損失が出た場合には、相手方が、申請人に対し、その損失額の2分の1相当額の解決金を支払う、③4万円の持ち出しについての説明に関する道義条項を入れるという内容の和解案を提示することとした。

そこで、まず、仲介委員が、申請人に対し、上記和解案を提示したところ、申請人は以下の内容を述べた。

投資信託Bの配当金に関し、相手方から、今なら1万円あり投資信託Aより得であると説明を受けている。ところが、実際に受け取っているのは普通配当金ではなく特別配当金としてである。仲介委員提示の和解案の諾否については、配当金の説明に関する相手方の認識を聞いてから決めたい。

そこで、相手方から上記の点につき、再度事情聴取を行ったところ、相手方は以下の内容を述べた。

普通分配金と特別分配金については、普通分配金は良い分配金であるが、利益なので税金が

かかる、特別分配金は悪い分配金であり、利益ではなく持ち出しとなると説明している。受け取るのが普通分配金になるか特別分配金になるかは購入時の価額によっても変わるので一概に言えない。また、分配金を重視した勧誘はしていない。

仲介委員は、上記相手方の回答を申請人に伝え、改めて、当事者双方につき、上記仲介委員提示の和解案につき検討するよう求め、期日を終了した。

期日後に、当事者双方より、和解するとの回答が寄せられ、最終的に、①申請人は、投資信託Bの7分の1（50万円／350万円）を解約する、②解約時に損失が出た場合には、相手方は、申請人に対し、その損失額の2分の1相当額の解決金を支払う、③相手方は、申請人に対し、約4万円の持ち出しが生じたことについてあらかじめ認識合わせをする等の配慮が足りなかった点を認め、遺憾の意を表明する、との内容で合意に達したので、和解成立により本手続は終了した。

【事案 13】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（１２）

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 26 年 10 月 12 日、相手方の結婚式場を見学した。その際、相手方担当者から、希望の日程を聞かれ、平成 26 年 12 月中旬から平成 27 年 1 月までの期間を希望する旨を伝えたところ、「あまり時間が無いので早めに決めましょう」と言われ、平成 26 年 12 月 13 日の結婚式・披露宴を申し込んだ。最初に一般的なプランでの見積もり（約 320 万円）が提示され、不要な項目と必要な項目を相談して決めていった。相手方の勧めもあり、招待状や席次表は自分達で作成することとし、カラードレスも不要と伝え、費用を抑えることにし、相手方からは、特典や割引の提案があった。初めての結婚式場の見学で、高額な契約のため、契約の際に再度検討したいと伝えたが、相手方担当者から「割引や特典は今日しか使えません」と言われたため、申込書に署名した。契約の際には、相手方担当者から契約書の各項目を簡単に説明され、確認書にチェックする流れであった。相手方担当者からは「本日、申込金として 10 万円いただきます。当日の挙式代やキャンセル料にこの 10 万円が使われるので安心してください。申込金 10 万円に関する確認書の項目もチェックしてください」と言われ、内容が十分に把握できないまま確認書にチェックした。

後日、親族の出席の関係で予定日に挙式・披露宴を行うことが難しくなり、契約締結日から 1 週間後（平成 26 年 10 月 19 日）に相手方にキャンセルを申し出た。

その後、相手方より連絡があり、約款通りキャンセル料を約 65 万（見積額の 40%）請求すると言われた。キャンセル料について、挙式までの日数に応じた割合でキャンセル料がかかると理解していたが、見積額の 40%ではなく、申込金（10 万円）の 40%がキャンセル料だと思っていた。また、契約書・約款は相手方から交付されていない。

消費生活センターに相談し、減額交渉をしてもらったところ、キャンセル料が約 33 万円になったが、納得できなかった。

申込金（10 万円）の返還は不要だが、その他のキャンセル料の残金は支払いたくない。相手方にキャンセル料の残金の請求を取り下げてほしい。

（平成 26 年 12 月 13 日挙式予定）

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認める。

担当者に確認したところ、申請人との成約の際、約款の内容（解約料に係る事項を含む）について合意を得ている認識はあるものの、個々の発言や対応については記憶が曖昧なところが多く、成約において完全に不備がないと言い切れる状況ではない。

申請人は、見積額 40%がキャンセル料となることを説明されていないと主張しているが、確認書を利用して説明を行っている。

申請人は、約款をもらっていないと主張しているが、本来、申込書・約款の写しを渡すフローとなっている。ただし、日常的に反復して行っているため、担当者の記憶が曖昧であり、申請人に対して渡しているかは事実確認ができなかった。

当社としては、申請人の請求の通り、すでに支払われている申込金 10 万円をもって解決したいと考える。

２．手続の経過と結果

期日において、申請人らから、相手方との契約の経緯を確認した。

申請人らは、相手方の担当者から、今日契約すると割引や特典がある等と勧められ、追い詰められ、契約を締結してしまったが、申請人らだけで挙式予定日を決めたため、身内と都合が合わず、その 1 週間後、キャンセルすることになったと説明した。契約締結時、キャンセル料を規定した約款は交付されておらず、キャンセル料について、見積金額ではなく、申込金 40％と認識していたとのことであった。申請人らより、実際に相手方から交付された申込書が提出され、仲介委員がその裏面に約款の記載が無いことを確認した。

次に、仲介委員から相手方に対して、申請人の主張を伝えた上、約款が記載された申込書を相手方から交付されておらず、契約の成立に重大な瑕疵があるのではないかと指摘した。これに対して、相手方は、契約を強制しておらず、契約の成立に瑕疵があるとの認識は無いが、キャンセル料の説明、約款の交付といった手続を正式に踏んだという事実確認ができないため、申請人の請求を認めるとのことであった。また、今後、約款を確実に交付できるようなシステムを検討することは可能であると補足した。

相手方の和解の意向を踏まえ、申込金 10 万円を解約料として支払ったことを確認し、相手方は、申請人らに対するその余の請求を放棄するという内容で和解が成立した。

【事案 14】証券取引の適合性に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 18 年、72 歳の時に知人の紹介で相手方と取引を始めた。それまで専業主婦で、勤務経験、証券取引の経験、知識はなかったが、亡き夫が残してくれた 1,400 万円を相手方に預け、勧められるまま投資信託や外国債券を購入し、買い替えも行った。配当の良い預貯金のようなものと考えていたが、平成 24 年には残高が約 270 万円まで減り、大幅に損失が出た。また、相手方担当者から生命保険を解約して投資するように言われ、解約金 200 万円も投資に回したこともあったが、娘に見つかり、その時は解約した。

その後も相手方担当者から、これまでの損失を取り戻すためにと言われ、毎日のように国内株式の売買を繰り返したが、結局取り戻すことはできなかった。

相手方から投資リスクについての説明を受けた覚えがなく、相手方に任せておけば安全に運用してくれるものと思っていたので、言われたとおりに取引していた。損失分を返してほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人は利子・配当等安定的収入の有無を重視し、中期的視野に立ったキャピタルゲインを重視した投資目的であり、金融資産は 1,000 万から 3,000 万円未満、資金の性格は余裕資金、年間所得は 100 万円から 300 万円未満、年収性格は年金と申告している。

本件取引は申請人の余裕資金に基づく、投資目的に合致するものであり、本件取引に適合性原則違反はない。申請人は投資信託の分配金を取得しており、損失が発生した後も取引を継続して損失を回復しようとしていた。

申請人が被った損失（約 930 万円）は、申請人自身が有価証券投資を行った結果、当然負担すべきものであって、これを相手方に請求することは根拠がなく、認められない。

よって、申請人の主張には応じられない。

２．手続の経過と結果

仲介委員は、第 1 回期日において、両当事者からそれぞれ事情を聴取した。

申請人は、年収、金融資産等について、相手方と取引を始めた当時の収入は年金の 200 万円ほどで、また、金融資産としては亡夫の残した退職金の 1,500 万があったと説明した。それまで仕事に就いたことはなく、長年専業主婦であり、証券取引の経験はなかったが、平成 18 年頃、証券取引を行っていた知人から、資産の運用について聞かれ、銀行に預けるよりも証券の方が良いと言われ、老後のためのお金であったが、すぐに使うお金ではなかったため、定期預金を解約して、銀行にお金を預けると同じような気持ちで取引を始めたと述べた。相手方と取引を行うことにした理由については、紹介してくれた知人の勧めであり、当該知人は以前から投資信託の運用をしていたため、知人に勧められた商品を知人に言われるがまま購入したと述べた。しかし、元本が保証される銀行預金との違いについては全く理解しておらず、投資信託で損が出始めたことについても、相手方からの報告書の内容が理解できず、相手方から指摘されるまでは気が付かな

かったと述べた。

一方、相手方からは、口座開設時の申込書の記載内容について聴取するとともに、期日前に提出された投資信託の商品の設計書などについても聴取した。

相手方は、適合性の確認は最初の申込時のみであり、その後の取引の際に確認はしていないと説明した。取引申込書において、投資目的が「利子・配当等安定的収入の有無を重視」及び「中期的視野に立ったキャピタルゲイン重視」の2項目にチェックがされていることについて、それぞれの項目は相反するのではないかと仲介委員が尋ねたところ、それぞれ投資の視点と長期か短期かという視点で聞いている意図が異なるため、相反するものではないと述べた。相手方は、申請人が投資家向けのセミナーにも参加しており、申し込み後も知人と継続して相談を行いながら商品の買い替え等を行っていたようだと述べた。

仲介委員より、契約当時の状況を詳しく把握するため、相手方に対して、申請人との間の電話録音の反訳及び当時の目論見書の提出を要請して、第1回期日を終了とした。

期日間に相手方より、電話録音の反訳や目論見書の写しが提出され、第2回期日では主に提出された資料を基に聴取が行われた。

仲介委員より、電話録音の反訳からは、申請人がセミナーに参加している様子が見受けられるが、投資判断は本人が判断しているというよりも外務員に任せている印象があり、当初の担当者が株式を勧めるつもりがないと言っていたにもかかわらず、その後、担当者が変わってすぐに外国株式という難しい商品を購入したことについては、いかなる経緯によるのか、会社側として何かチェック等はなかったのかと指摘した。

相手方は、損益を見ると投資信託が一番大きく、次が外国株式であり、投資信託は口座開設の3 日後に自分で購入しており、その後も同じ銘柄を購入していることから、外務員が銘柄を勧めたというよりは、申請人自身で購入していること、損失が生じている銘柄についても、電話録音を聞くと推移を見守り、知人に相談しながら購入しており、高齢者が周りに相談せず、それに乗じて外務員が取引をさせているわけではないと述べた。

一方、申請人に対して、セミナー参加の経緯や現時点での解決の方向性について聴取したところ、セミナーは、申請人自身専業主婦であることから、少しでも世間の勉強ができればと思い参加し、投資信託についても話を聞いていたが、内容についてはひとごとと感じて、あまり理解できなかったと述べた。解決の方向性については、少なくとも取引に係る手数料を返金してほしいと述べた。

そこで、仲介委員より、相手方に対し、やり取りの中で断定的判断の提供とまではいかないまでも、利益が得られると誤解しかねない勧誘が見受けられること、取引だけを見ると利益を上げているものもあるが、手数料を入れると大きな損失になっており、国内株式は短期で売買されるなど投機的な取引を行った経緯も見受けられること、取引は本人の判断というより外務員に依存しておこなわれていたと見えること、投資信託や国内株式だけでなく、途中から価格変動リスクだけでなく為替変動リスクも有する外国株式の売買も行っているが、リスクや投資取引に必要な知識と能力について、適合性や意向確認を対象商品の特質に応じて改めてチェックする必要があるとも考えられるところ、それがなされていないことなどが本事案における問題点であると指摘し、相手方に対し、解決のための検討を要請するとともに、電話録音の追加の提出を依頼した。

第2回期日後に、相手方より追加の電話録音の反訳や損益明細書が提出された。

第3回期日では、まず、相手方から検討結果を聴取した。

相手方は、申請人は家族と相談したうえで継続して取引を行っており、証券会社の外務員とのみやり取りをしていたわけではなく、長い間取引を行っているため、会社として問題となる行為をしたとは考えておらず、和解は無理であると述べた。

一方で申請人は、家族から取引をやめるよう言われていたものの、会社が大きく安心だと思い、相手方担当者の、取り戻せるという口車に乗って取引をしてしまったと述べた。また、被った損失の相当額が相手方に支払った手数料であり、自分は大きな損失を被ったのに相手方は利益を得ているのは納得できない、支払った手数料の一部でもいいので返金してほしいと述べた。

そのため、仲介委員より相手方に対して、申請人は知人や家族に相談していたことは確かだが、終始相談に乗っていたとは考えられないこと、申請人が外務員に依存している印象があること、一部取引の電話にて外務員に、確実に上がると受け止められかねない発言が存すること、このような勧誘の実情のもとではトラブルになる可能性が高いことなどを指摘し、一定の解決金の支払いを含む解決ができないか検討を要請した。また、申請人に対しても、どの程度の和解を求めるのかについて、次回までに検討するように要請した。

第4回期日において、申請人より、本件紛争に一区切りつけるため、一定程度の解決金受領による和解の意向が示されたため、これを相手方に伝え、検討を要請した。後日、相手方より、解決金の支払いの意向が示されたことから、両当事者間で和解が成立した。

【事案 15】在宅ワーク契約の解約に関する紛争（６）

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 26 年 9 月、自宅のインターネットで在宅ワークを探していたところ、相手方販売会社の求人案内を見つけた。そこで、掲載されている求人に応募するためにサイトに登録したところ、相手方販売会社から、電話での簡易面接後に正式な求人登録になるとのメール連絡があった。

その数時間後に相手方販売会社担当者より電話があり、「ホームページ作成のスキルがあれば在宅でも 1 件につき 5～10 万円、月に 3 件ほどこなせば 20～30 万円の収入を得られるうえ、最新のパソコン実務のスキルが身につく」と言われ、20 万円相当のパソコン教材（以下、「本件商品」という。）の購入を勧められた。いったん断ったが、相手方販売会社担当者の勧誘に根負けし、購入することとした。

その際、相手方販売会社担当者の電話での指示に従い、自宅のパソコンから商品の申し込み画面へアクセスし、代金は相手方カード会社のクレジットカードで支払った（リボルビング払い）。

しかし、本件商品を実際に使用してもスキルアップにつながらず、また、在宅ワークの募集がほとんどない等、勧誘時の説明と異なることが分かったので、本件教材の売買契約を解除し、全額の返金をしてほしい。

＜相手方販売会社の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人のキャンセル理由は金銭的な自己都合であり、購入商品等には問題がないと聞いている。

また、収入を保証するような発言や案内は行っていない。

キャンセル申し立てを撤回してほしい。

＜相手方カード会社の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

申請人の請求を認めない。

主張事実はすべて不知。

割賦販売法30条の4により包括信用購入あっせん業者として申請人への請求を停止しており、取引当事者間での解決を静観している状況である。

申請人と相手方販売会社との間で解決を図っていただきたい。

２．手続の経過と結果

申請後に、相手方カード会社と相手方販売会社との間に直接の加盟店契約はなく、別の決済代行会社等も介在していることが判明した。また、第 1 回期日直前に、相手方販売会社より、本件商品の売買契約のキャンセルに応じることとし、クレジットによる支払分についてキャンセル処理を行ったとの連絡があった。

そこで、第１回期日において、キャンセルに応じた理由や最終的な解決に向けての意向等も含め、全当事者からそれぞれ事情を聴取した。

まず、相手方カード会社に対し、クレジット支払のキャンセル状況について確認をしたところ、現時点ではキャンセルされたことの確認はできていないが、システムに反映されるまでに一定期間かかるものであり、仮にキャンセルされているのであれば、それにしたがって返金の対応は可能であるとのことであった。

次に、相手方販売会社から聴取を行ったところ、既に決済代行会社との間のキャンセル処理は終了したと述べ、キャンセルに応じた理由として、方針として消費生活センター経由の事案については基本的にすべてキャンセルに応じることに決めたからと述べた。そのうえで、相手方販売会社は、本件についてもクレジット支払のキャンセル処理を行うこととしたが、申請人が本件商品を使用した分に相当する対価については別途請求したいとの意向を示した。

仲介委員は、相手方販売会社に対し、本件商品の勧誘方法が、電話勧誘販売に該当する可能性があることを指摘したところ、相手方販売会社は、①申請人の主張する本件商品の勧誘方法については争う、②申請人は本件商品により十分な学習効果を得ている、③申請人の当初申し出は、支払いが厳しくなったので支払いを止めたいという内容であった等述べた。しかし、最終的には別途対価を請求することはしないとの意向を示した。

続いて、申請人から聴取を行ったところ、すでにクレジット支払のキャンセルが行われていることを前提として、申請人は、相手方販売会社から別途請求はなされない、申請人からもこれ以上の請求はしないという内容での和解を了解した。

そこで、申請人と相手方販売会社間において、本件商品の売買契約を合意解除し、申請人において受け取った本件商品を廃棄するとの内容の和解が成立した。また相手方カード会社については、相手方販売会社がクレジット支払のキャンセルを行ったことを前提に、申請人、相手方販売会社間での二者和解となったので、和解の当事者にはならなかったが、キャンセル処理に従い、申請人への返金を行う旨述べた。

なお和解成立後に相手方販売会社は、クレジット支払のキャンセルではなく、正しくはチャージバックを承認するという処理を行ったことが判明したが、結果的に手続終了の約２カ月後に申請人に返金処理がなされた。

【事案 16】学資保険の「元本割れ」に関する紛争（２）

１．事案の概要

＜申請人代理人の主張＞

平成 4 年、保険担当者（相手方販売会社）から、相手方生命保険会社の学資保険は満期受取額が高く、祝金を積み立てれば 374 万円になると言われて契約した（以下、「本件契約」という。）。

その後、平成 14 年に医療特約を解約した際にも、満期時祝金が 374 万円であることを相手方生命保険会社の担当者に確認した。

しかし、平成 26 年、相手方生命保険会社から満期時受取金は約 274 万円となる旨の案内が届いた。払込保険料より少なく、納得できない。契約時の保険設計書には祝金が所定利率で変動されることは書いておらず、その説明もなかった。パンフレットは受け取っていない。なお、平成 26 年 10 月に同封されたパンフレットを見たが、そこには「祝金は所定の利率で据え置ける」旨が記載されており、契約時の所定の利率（5.5%）で据え置けるとある。契約どおり、満期時の受取金 374 万円を支払ってほしい。

＜相手方の対応＞

（１）相手方生命保険会社

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

・申請人の請求を認めない。

・本件契約を取り扱った在職中の保険担当者に確認したところ、保険設計書に記載された 374 万円が確実に受け取れるような断定的な発言があったことは確認できていない。

・「平成 14 年に当社担当者に満期時祝金が 374 万円であることを確認した」という点についても、同担当者がすでに退社しており、所在も不明であることから、発言等があった事実は確認できていない。仮に同担当者が申請人の保険証券、保険設計書を確認した事実があったとしても、本件契約の保険証券には申請人が主張する約 374 万円という金額が記載されていないこと、保険設計書に記載されていても、その金額を保障する旨の記載は一切ないことから、同担当者がそのような説明を行うことは考えづらいものと考える。

・申請人が特約を解約された経緯等から、本件契約の内容は、契約当初から支払った保険料がすべて祝金として積み立てられる仕組みとはなっておらず、契約内容として払込保険料を上回る受取額を約束するものではないことを、申請人は契約当初から認識していたものと考える。

・保険設計書には、祝金の据置利率が変動するとの直接的な記載はないが、当時のパンフレットには変動する旨が記載されている。また、保険設計書の表紙には、「ご検討に際しては必ず当商品のパンフレットを、また、ご契約に際しましては『ご契約のしおり　定款・約款』をあわせてご覧ください」と注意を促していることから、本件契約締結時に保険設計書とパンフレットをご確認いただき、祝金の据置利率が変動することを認識いただけたものと考える。

・「パンフレットを受け取っていない」旨の主張については、相手方販売会社からの報告によると渡していない事実は確認できていない。

・「平成 26 年 10 月に同封されたパンフレットには祝金は所定の利率で据え置ける旨が記載されている、契約時の所定の利率 5.5%で据え置ける」旨の主張については、前記のとおり、本件契約当時のパンフレットには変動する旨が記載されているが、5.5%で据え置けるとの記載はなく、

事実と異なる。

・申請人は、契約締結時に保険設計書とパンフレット等を確認し、また、契約締結後は定期的に送付していた通知等により、祝金の据置利率が変動することを認識しているものと考えることから、申請人の主張には理由がなく、374 万円を支払うことはできない。

（２）相手方販売会社

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

・申請人の請求を認めない。

・在職中の保険担当者に確認したところ、保険設計書に記載された 374 万円が確実に受け取れるような断定的な発言があったことは確認できていない。

・「保険設計書には祝金が所定利率で変動されることは書いてなく、説明も一切なかった」という点についても、説明が一切なかったとの事実については確認できていない。

・交付すべき資料は必ず契約者に渡していることから、募集時に問題があったことが確認できず、申請人の要求には応じられない。

２．手続の経過と結果

第 1 回期日では、まず申請人代理人から具体的な事情等の聴取を行った。申請人代理人は、お世話になった人からの紹介だったため、本件契約をするにあたって他の保険は検討しなかったこと、契約締結時に相手方販売会社の保険担当者より、平成 14 年にも相手方保険会社の担当者より、配当金は変動するが満期時祝金 374 万円は受け取れる旨の説明がなされたこと、374 万円が受け取れないのであれば、本件契約を締結しておらず、もしくは途中で解約して他の運用を検討していたこと等を述べた。

他方、相手方保険会社は、保険の勧誘にあたってはパンフレットと保険設計書の両方を用いるよう要請していること、保険契約者に対しては、毎年、祝金の据え置き利率を含めた契約内容を確認するための通知を送っていること等を述べた。また、相手方販売会社からは、保険担当者に確認したが 20 年以上前のことで覚えていないこと等の説明がなされた。

当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方らに対し、保険担当者に実際の保険設計書を示した上で、どういった説明をしたのか等のヒアリングを実施することを要請した。加えて、相手方保険会社には、本件契約に基づく入院給付金の有無及び金額の確認、現在の保険設計書の送付、和解についての考えを検討するよう求めた。

第 2 回期日では、相手方販売会社から、保険担当者にヒアリングを実施したところ、記憶にないと述べているとの結果が報告された。また、相手方保険会社からは、平成 7 年 5 月に入院給付金 1 万 2,000 円を支払っていること、和解に向けて協力する用意があることが報告され、現在の保険設計書及びパンフレットが提供された。

仲介委員は、当事者に対し、満期時に 374 万円が支払われると保険設計書に記されているものの、その内容の契約が成立しているとは認められないこと、保険設計書には配当金が変動するとの注記はあるが、祝金を受け取らず積み立てた場合の積立利率が変動することについての注記が記載されておらず、申請人が契約時に、満期時に 374 万円を受け取ることができると誤解したことにも相応の理由があるとの判断を示した。その上で、申請人が主張する「本件契約をしていなかったら得られたであろう利益」については、本手続でその金額を認定することは困難であるこ

とを申請人に説明し、払込保険料と満期時受取金の差額（約 14 万円）を相手方保険会社が申請人に支払う和解案を提示した。

相手方保険会社は、保険担当者が記憶にないと述べており、パンフレットの交付の有無が判然としないことに加え、医療特約を解約した平成 14 年時点でも相手方保険会社のその後所在の判明した担当者の記憶がはっきりしないことから、和解案どおりの和解に応ずるとの回答がなされた。他方、申請人代理人は、家族で話し合った上で諾否を表明したいとの意向を示した。後日、申請人代理人より上述の和解案では合意できない旨の連絡が寄せられたため、本件は不調にて終了とした。

【事案 17】終身保険の生存保険金に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

申請人は昭和 59 年 11 月 24 日、相手方の販売する定期付終身保険（以下、「本件保険」という。）を契約した。

契約時の説明では、60 歳まで保険料を払い込めば、60 歳の満期時に老後設計資金（生存保険金）約 300 万円を受け取ることができ、さらに長寿祝金（生存保険金）を 5 年ごとにもらえるとのことであった。満期時の約 300 万円の生存保険金額は保険のパンフレットにも明記されていた。

平成 26 年、相手方から満期を知らせる書類が届き、そこには配当金 59 万 9,000 円と記載されていた。満期時に約 300 万円を受け取れるものと思っていたので驚き、相手方に説明をしてもらったが、納得できなかった。契約時の説明通り、老後設計資金（生存保険金）約 300 万円を支払ってほしい。

なお、平成 27 年 1 月 4 日、特約を継続するために年払い保険料 2 万 3,925 円を相手方に支払った。

＜相手方代理人の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

ただし、相手方は、申請人に対し、本件保険勧誘時、老後設計資金が配当金に左右されるものであることを保障設計書の左下部分に記載しており、和解金等を支払う意思は全くない。

- 保障設計書に「お払込時満了時に老後設計資金（生存保険金）約 324 万円」と記載されていた事実は認める。
- しかしながら、老後設計資金は確約されているものではなく、保障設計書には「記載の配当数値（老後設計資金、長寿祝金）は当商品の営業案内の説明のとおり、今後変動することがあり、将来のお支払いをお約束するものではありませんのでご注意ください。」との注意書きがある。
- 相手方としては、本仲介手続において、相手方が申請人の請求に応じられない理由を説明し、申請人の理解を得て解決できることを希望している。

２．手続の経過と結果

期日では、両当事者から事情を聴取した。

まず、申請人からの事情聴取を行い、申請人は以下の内容を述べた。

勧誘時はパンフレットをもとに、配当金で生存保険を買い増しして、それが老後設計資金・長寿祝金として支払われるとの説明を営業職員から受けた。配当数値（老後設計資金、長寿祝金）が変動することがあるという趣旨のパンフレットの記載は目に入らず、営業員からの説明もなかった。なお、昨年 7 月ごろ、相手方から本件保険満期が近づいたことから、その説明をしたいとの連絡があった。その際に、相手方から、特約を継続しないと長寿祝金をもらえないとの説明を受けたため、現在も特約を継続している。

続いて、申請人は、相手方に説明を求める事項として以下のことを述べた。

① 平成 12 年以降配当金がなくなったことについて。②保険満期を知らせる通知に記載されている将来の解約返還金額が概算額となっていることについて。これらに対する相手方の対

応をみてから、どうしたいか考えたい。

次に、相手方代理人からの事情聴取を行った。

まず、相手方代理人は、申請人の前記①および②について以下の内容を述べた。

相手方は契約者に対し、1 年に 1 度、契約応当日ごろ、契約内容のお知らせとして配当金明細書という書類を送付している。この中には、保険増保険金累計額が記載されている。さらに、平成 7 年ごろから、長期にわたる不況の影響で実績が悪化し、配当金が払えなくなっていることを知らせる通知書を顧客に出している。この通知書を申請人に再交付することは可能である。また、保険満期を知らせる通知に記載する解約返還金額については、同通知の作成後に保険料未払等が生じた場合に金額が変動する可能性があるためにこの時点では概算額しか記載できない。

また、相手方代理人は、以下の内容を述べた。

本件で長寿祝金が出ないことは確定してはいない。また、特約の継続をしなければ長寿祝金はもらえないとの説明も行っていない。保険満期を知らせる通知には保険を継続した場合の将来の解約返還金額の推移を記載しているところ、ここに記載した解約返還金額には特約分の解約返還金も含むため、特約の継続をしなかった場合には、同通知記載の解約返還金よりも少ない額の受け取りとなるという説明は行った。

さらに、相手方代理人は本件の解決に向けての意向として、以下の内容を述べた。

本件保険の勧誘を行った営業員からの事情聴取をしたが、絶対もらえる等という説明はしていないと述べている。他の顧客との公平性の観点から相手方が金銭を支払う形の解決には応じられない。本件と同様の紛争が裁判になっているケースはあるが、いずれも勝訴している。

両当事者からの聴取をふまえ、仲介委員からは、再び申請人からの事情聴取を行い、相手方には金銭支払いの意向がないことを伝えた。

これに対し、申請人は、以下のとおり述べた。

今回は、将来の老後設計資金として具体的な金額が記載されているパンフレットが作られており、これでは記載された金額がもらえると考えてしまい、トラブルの原因になる。なお、配当金が払えなくなった理由を説明する文書の再交付は希望しない。

以上の聴取をふまえ、仲介委員は、相手方代理人に対し、当時のパンフレットには生存保険金や長寿祝金として受け取れる金額が具体的に記載されており、消費者が、それらを確実に受け取れると誤解したものであり、勧誘時の資料として問題が大きいと指摘し、より分かりやすい説明の実施と資料の作成を要請した。

手続としては、和解の成立の見込みがないため、不成立にて終了とした。

【事案 18】引越運送における荷物の積み残しに関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 26 年 1 月、不動産屋の紹介により相手方を知り、電話にて引越の見積もりをしてもらった（見積額 2 万 8,350 円)。その後、相手方提供の段ボールが足りずに追加の請求をしたところ、相手方から訪問での見積もりを勧められた。そこで、同年 2 月に訪問での見積もりが行われ、その結果金額が 3 万 5,000 円となったので、この金額で相手方と契約した。

しかし、引越当日に荷物がトラックに入りきらず、4 分の 1 ほどの積み残しが発生した。相手方に、トラックを往復して運べないかと尋ねたが、その分の追加料金が発生すると言われたため断念した。

仕方なく、後日、別の業者に依頼して荷物を運んだ。見積金額ですべての荷物が運べる予定だったのであるから、別の業者に支払った費用 (8,400 円) の支払いを相手方に求めたところ、応じない。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認める。

担当者が回答したこと以外、当事者が不在のためわからない。

２．手続の経過と結果

両当事者から事情を聴取するために第 1 回期日を開催した。

申請人は、見積もりの後、荷物を増やしたり、段ボールの数を大幅に増やしたりはしておらず、見積もりの際に相手方に申告したままであり、運びきれなかったのは相手方の見積もりミスではないかと述べた。当日、もう一往復するには追加料金がかかると言われ、断念した。追加料金の詳細は聞いておらず、運びきれなかった荷物の運搬を別の業者に依頼した際には、軽貨物自動車に満載の状態となったと述べた。

他方で相手方は、前任者が不在のため詳細はわからないが、見積もりのミスであると述べ、本申請における請求金額全額の支払いに応じると述べた。

このとおり、相手方は、申請人の請求に応じる意向を示し、申請人の請求額全額を相手方が支払うとの内容にて両当事者が合意に達したため、和解が成立した。

【事案 19】モバイルデータ通信および携帯電話の解約に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 26 年 5 月、相手方販売店のイベントに参加していた際、イベントのなかで、携帯電話 2 台とモバイル専用端末機器を契約すれば、プリンター、ふとんクリーナーや携帯型ゲーム機等 7 万 5,000 円相当の電気製品をサービスする、居住地は通信エリア内であると言われたため、必要性があったわけではないが景品に惹かれ、相手方通信事業者①および②との間で、携帯電話 2 台、モバイル専用端末機器の個別信用購入あっせん契約およびそれぞれについての通信契約を締結した。

しかし、モバイル専用端末機器は時間帯や場所によって圏外になってしまい、携帯電話は自宅ではつながらなかった。そこで、相手方通信事業者①に解約を申し出たが、解約料を請求され、納得できない。

サービスされた商品のうち、携帯型ゲーム機はすでに手元にないので、その費用（1 万 7,274 円）は負担するが、それ以外の電気製品および携帯電話 2 台、モバイル専用端末機器については返品するので解約料を免除してほしい。

＜相手方の対応＞

【相手方通信事業者①】

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

① モバイルデータ通信について、申請人は平成 26 年 5 月から 9 月まで、データ通信を利用した実績が十分にあり、3 日間で 1GB を超過する使用があり、速度制限にかかることもあった。

② 携帯電話について、申請人は平成 26 年 5 月から 9 月まで、毎月 9 回ないし 29 回の通話実績があった。

③ 申請人は当社に対し、電波状況や通信品質に関する問い合わせをしたことは一切なかった。

以上より、当社は、申請人が他社のスマートフォンを契約したことを契機として、突然、電波状況が悪いと申し出たものと考えており、各売買契約について解除事由は存在しないことから、申請人の請求は認められない。

よって、当社は、申請人に対し、携帯電話 2 台とモバイル専用端末機器の割賦残金 8 万 6,464 円の支払いを求める。

【相手方販売店】

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

サービスされた電気製品、モバイル専用機器および携帯電話 2 台は、相手方らから申請人に対して販売されたものであり、各売買契約について解除事由は存在しない。

本件において、申請人との対応はすべて相手方通信事業者①により行われているため、認否

については、相手方通信事業者①により提出された答弁書に準ずるものとする。

【相手方通信事業者②】

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

サービスされた電気製品、モバイル専用機器および携帯電話 2 台は、相手方らから申請人に対して販売されたものであり、各売買契約について解除事由は存在しない。

本件において、申請人との対応はすべて相手方通信事業者①により行われているため、認否については、相手方通信事業者①により提出された答弁書に準ずるものとする。

２．手続の経過と結果

仲介委員は、第 1 回期日において、申請人から契約の経緯および接続状況について聴取した。

申請人は、契約当時団地に住んでいたが、自宅だけでなく、駅やコンビニエンスストアでも携帯電話およびモバイルデータ通信が利用できなかったと述べた。家の中だけでなく移動中の車内でも、動画再生サイトで音楽を聴くためにモバイルデータ通信を使っていたが、インターネット接続できるときとできないときがあった。接続ができたときは、30 分程度連続して音楽を視聴したこともあった。契約後 10 日ほど経ってから相手方販売店にモバイルデータ通信がつながらないと申し出たことがあったが、店員から、そんなものだと言われ、相手方通信事業者①の窓口を案内されることもなかった。その後も、我慢して使っていたが、次第に仕事やプライベートに支障をきたすようになり、困ったため、相手方販売店店内にいた相手方通信事業者①の担当者に解約を申し出たところ、解約料がかかると言われた。また、その際、相手方通信事業者①からは、接続できないことについて調査をする等の提案はされなかった。携帯電話については、自分と母が使うために 2 台契約したが、2 台とも自宅ではつながらなかったため、母は一切使っておらず、自分は当該携帯電話しかなかったため、外で使い続けたものの、通話は頻繁に途切れていたと述べた。

仲介委員は申請人に対し、通信状況等について問題があった場合は、早期に相手方通信事業者①に申し出を行う必要があったことを指摘した。

申請人は、モバイル専用端末機器について解約手数料合計 2 万 9,839 円はすでに支払っており、サービスとしてもらった家電製品は返却するので、モバイル専用端末機器の残債および携帯電話の端末残債を免除してほしいと述べた。

第 1 回期日後、相手方販売店および相手方通信事業者②より、本手続の進行を相手方通信事業者①の代理人弁護士に委任する旨の連絡があった。

第 2 回期日では、相手方ら 3 社から委任を受けた弁護士（以下、「相手方ら代理人」という。）より聴取を行い、本件の契約関係について説明を求めた。

相手方ら代理人は、モバイルデータ通信については、相手方通信事業者②が MVNO（仮想移動体通信事業者）としてサービスを提供しており、契約者への請求業務等は相手方通信事業者①が受託していること、携帯電話の回線については相手方通信事業者①が提供していることを述べた。仲介委員より残債について確認をしたところ、申請人がクレジットカード会社に支払停止の抗弁を出しているが、携帯電話 2 台とモバイル専用端末機器分として合計 8 万 6,464 円であると述べた。

相手方通信事業者①としては、解約に至るまでの間に申請人から何度か問い合わせ窓口に使用方法についての連絡があったが、その際に、一度もつながらないという申し出を受けたことはなかったと主張した。また、一般的には、つながらないという申し出があった場合に当然に解約に応じるのではなく、契約してからの期間や基地局からの距離、通信の発生状況等を考慮した上で解約に応じるか否かを検討しているが、申請人は、契約から5カ月経ってからつながらないと申し出ていること、地図上で見る限りは基地局からの距離については問題が無いこと、実際に通信が発生している履歴が確認できたことから、解約に応じる事案ではないと判断したと述べた。なお、モバイルデータ通信と携帯電話は基地局が異なるので、つながりやすさにも違いが出ると説明した。つながりにくいことを販売店に申し出た場合、販売店は直接の契約当事者である相手方事業者①に申し出るよう案内すると思われ、また、移動端末なので自宅でつながらなくても外でつながれば機能は果たしていることから、契約解除料を免除する理由がない。通常つながりづらいという申し出があった場合は、レピータ（増幅器）を貸し出す等の対応を行っていると述べた。相手方通信事業者①としては、落ち度はまったくなく、請求金額の減額に応じるつもりはないと述べた。

相手方ら代理人からの聴取を終え、仲介委員は、申請人が相手方通信事業者①の問い合わせ窓口に電話をした際に、なぜつながりにくいという申し出をしなかったのか、その理由について申請人に確認し、新たな事情が判明しなければ、次回期日を開催することは困難と判断した。

第2回期日後、申請人に、相手方通信事業者①に対してつながりにくいという申し出をしなかった理由について確認をしたところ、申請人は、インターネット接続の設定方法について尋ねている段階であったので、つながりにくいことは判明していなかったため、申し出をしなかったと説明した。しかしながら、9月13日には相手方販売店に出向き、相手方通信事業者①の担当者に対し、つながりにくいことを伝えた上で解約を申し出たと述べ、その際、レピータ（増幅器）を使用することで通信状況が改善することを案内してもらえれば、解約の検討はしなかったと述べた。

これを受けて仲介委員は、相手方通信事業者①に対し、9月13日に申請人から解約の申し出がなされた際、相手方通信事業者①の担当者がどのように回答したのか、確認し、期日への出席もしくは文書での回答を求めた。

後日、相手方通信事業者①より、概要、次のような回答が文書にて提出された。

当社担当者からヒアリングを行った結果、申請人は、9月13日に当社担当者に解約を申し出ているが、解約を前提とした話し合いであったため、利用を継続するための対応方法（レピータ（増幅器）等）について、説明をしていない。当社担当者は、申請人が相手方販売店を複数回訪れ、店舗に迷惑が掛かっていたこともあり、違約金の免除を検討する旨を述べた。しかし、通信料を確認したところ、大量の使用履歴があることが分かったため、違約金の免除には応じないこととした。なお、本件について期日への出席は行わない。

上記の回答が寄せられたため、仲介委員は、本事案において和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させるに至った。

【事案 20】外国株式取引等の勧誘時の説明不足に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

申請人は取引開始時 76 歳の独居女性。平成 24 年 5 月、亡夫の取引先である相手方が、相続の件で来訪した。その際、申請人が他の証券会社に保有している持ち株をチェックさせてほしいと申し出があり、相手方に、保有している株を見せた。その後、申請人は相手方からそれらの株式を売却するよう電話で勧誘された。申請人は評価損が出ていたため売却したくなかったが、相手方担当者がその損失を取り返してくれると思い、売却し、売却金額が 300 万円となった。その資金で株取引を依頼したところ、相手方より「500 万円でないとやりにくい」と言われたため、預金口座から 200 万円をおろし、合計 500 万円を相手方へ振り込んだ。

しかし相手方は、申請人の承諾がないにもかかわらず外国株を購入したので、購入株の説明を求めたところ、ファクスで内容を送付してきた。不審を覚えたため、元証券会社勤務の友人に相談したところ、ファクスで送る行為は違法行為であると言われた。

その後、相手方からは連絡がなく、問い合わせても株が値下がりしていると答えるだけであった。結局 2 カ月ほど経過して、株の価値が 250 万円となってしまった。

平成 24 年 10 月、相手方の担当者が変わり、損失を取り戻すと言われ、しつこい勧誘により、日本株での売買を繰り返したが、手数料ばかりが取られ、残金は 200 万円となってしまった。

株の売買で受けた損金である 300 万円を返金してほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

外国株式では約 309 万円の損失であるが、日本株では約 80 万円の利益を得ており、トータルでは約 229 万円の損失である。配当や分配金、税金の還付等を加味すれば約 209 万円の損失となる。

担当者が「損金を取り戻す」等と断定的発言で勧誘をした事実は無く、損金分の支払いには応じられない。

担当者は申請人の意向に沿い、他社取引の状況を伺いながら商品提案を行ったまでであり、全て違法性のない正当な取引である。申請人は事実と異なる申し出を行い、自己責任を逃れようとして、根拠のない請求を行っているため、申請の取り下げを希望する。

２．手続の経過と結果

仲介委員は、第 1 回期日において、両当事者からそれぞれ事情を聴取した。

申請人は、金融取引について、もともと亡夫が投資信託を行っており、申請人自身も 10 年ほど前から 3 社ほどと取引をしていたこと、中国株式がメインで国内株式についても取引を行っていたこと、2 年前に相続で亡夫の投資信託を引き継ぎ、相手方との取引が始まったこと等を述べた。申請人は、相手方と取引を開始した際の年収は 500 万円程度で、相続財産で購入したファンドが 3,000 万円程度あったと説明した。相手方担当者から、申請人自身が従前から保有していた株式が塩漬けとなっていたことから売却を勧められ、他社で保有していた中国株を 300 万円で売却することとし、追加で 200 万円を準備して合計 500 万円を相手方に入金したと

説明した。また、当該 500 万円でどの銘柄を買うのかは事前に聞かされていなかったため、相手方に尋ねたところ、外国株式を購入したとの回答があり、ファクスで書面が送られて来て、説明があったこと等を述べた。相手方からはしつこく勧誘があり、断っても、「買う」と言うまで 10 分から 30 分間にわたって説得されたこともあり、相手方担当者に取り返しましょうと言われるとその気になってしまい、断わり切れずに取引を繰り返してしまったと述べた。

相手方は、申請人について、相続分として 7 銘柄ほどがあったこと、申請人にファクス送付した書面は外国証券情報であり、法的な要請に基づいて取引前に渡すことになっているため、金額や単価を書いて送付したもので、当該書面をファクスで送ることに何ら問題はないと述べた。また、申請人は株式に精通しており、知識もあると考えられ、申請人が主体となって取引を行っており、損をした後も取り返してほしいと発言があった、電話での連絡が少し空くと、なぜ電話をしないのかと問い詰められたこと等、本件申請における主張と異なる点が多々あり、外国株式の取引についても、勧めたのは当時の担当者であるが、500 万円でなくとも購入はでき、購入金額は申請人と話し合って決めたこと、法に触れるようなことをすれば懲戒解雇となるため、損を取り戻すと約束することはあり得ないこと等を述べた。

両者の主張の食い違いが大きいことから、仲介委員は、相手方に対し、電話録音の反訳の提出及び音声データの再生を準備するように要請した。また、申請人に対し、相手方から提出された外国株式の取引にかかる電話録音の反訳からは無断売買であるとはいえないこと、ファクスで説明資料を送ることは法的に問題にはならないこと等を伝え、次回期日においてさらに詳細な電話録音の反訳が提出される見込みであるため、それをもって再度検討したいと伝え、第 1 回期日を終了した。

期日後に、相手方より追加の電話録音の反訳や申請人にファクス送付した資料（外国証券情報）が提出された。

第 2 回期日では、提出された反訳を元に、電話録音の音声データを聞いたうえで、両当事者から事情を聴取した。

相手方が提出した電話録音の音声データを再生したところ、申請人が、自分が話した電話の最初の部分が入っていない、反訳に記載されたようなやり取りは行っていないと主張した。また、相手方から提出のあった、申請人にファクスで送付した資料（外国証券情報）については、申請人自身が受け取った書面と異なるものであるため、正しいものを出してほしいと述べた。

一方、相手方は、電話録音は電話をかけてから切るところまでのものであり、これ以外にやり取りはないこと、申請人は損をしている部分もあるが、国内株式だけを見れば利益が出ていること、相場も分かっており、紛争になった原因は損失が発生したことにより不満を感じていることによるものではないか、申請人にファクスで送付した資料（外国証券情報）について、別のものはないと述べた。さらに、本手続で解決するのは難しいため、損害賠償を求めるなら裁判で行ってほしいと述べた。

そのため、仲介委員は、申請人に対して、本手続では裁判のように証拠調べ等はできないため、書面の提出や事実確認をさらに求めるのであれば、本手続による解決は難しいことを伝え、本事案を不調にて終了することとした。

なお、終了にあたり、相手方に対して、できるだけ紛争を防ぐためには本人が自ら投資判断をすることが大事であり、損を取り戻したいという本人の意向に乗じて取引を開始したことが紛争を引き起こしたと考えられること、加えて、過剰な短期取引を繰り返し行った結果、相手

方に支払った手数料により損失が膨らんでしまったことも、紛争解決を難しくしてしまったと考えられること、日常生活では企業情報等の得にくい外国株式等の取引を、高齢な申請人に勧めていることも適合性の点から問題点がなかったとは言えないことを指摘し、本件のような紛争が今後起きないよう、営業プロセスの見直しを相手方に要請した。

【事案 21】中古自動車の修復歴に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 26 年 5 月、相手方から中古車を購入した（以下、「本件中古自動車」という。）。契約時、本件中古自動車の修復歴は 2 カ所あるが、走行に影響するフレームの損傷はなく、内外装ともにきれいであるとの説明を受けた。契約手続中にリアボディー部に損傷があると言われたが、きれいに直すと言われ、代金（諸費用を含めて 121 万円）を支払った。

納車後、振動が大きかったり異音が生じる等、本件中古自動車の調子が悪かったので、相手方に点検してもらったが、直らなかった。その後、鑑定書が車検証入れに入っていることに気づき、そこには「修復歴が中程度、骨格部位に衝撃を受けた形跡有り」等、多数の修復歴が表記されていた。相手方に伝えたところ、「必ず鑑定書を見てすべて説明しているはずである。修復箇所が多数あるからといって走行に支障が出るわけではない」等と言われた。

契約時に本件中古自動車にこのような修復歴があるとは知らなかったので、契約を解除して全額返金してほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

・申請人の請求を認めない。
・骨格部位に関する修復歴は説明済みであり、その他の不具合についてはすべて確認の上、対応済みである。
・契約時から不具合に対する不満があったと申請人は述べているが、その都度対応しており、当社としても最後まで対応していきたい。
・どうしても本件中古車に乗りたくないということであれば、申請人が納得できるよう買い取りをしたいと考える。

２．手続の経過と結果

第 1 回期日では、まず申請人から具体的な事情等の聴取を行った。申請人は、現状の不具合箇所は左フロントピラー付近の隙間風、足回りの振動、異音に加え、左フロントドアの浸水もあることや左フロントパネルの板金跡が目立つこと等であり、また、本件中古自動車の納車後、ある程度使用しており、現在も生活に必要なため、仕方なく使っていると述べた。

他方、相手方は、通常は車両の修復歴等の状態を記した書面を車内に掲示しているが、本件中古自動車は他店舗にあったため、契約時に担当者が口頭で状態を説明したこと、その書面を印刷して手交しておけばよかったが、それをしなかったことを踏まえ、買い取りという形で解決を図りたいと考えており、まずは本件中古自動車を確認したいこと等を述べた。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方に本件中古自動車を確認してもらい、そのうえであらためて解決案について話し合うこととした。

後日、相手方から「本件中古自動車を見た。そのうえで、本件の和解案として 75 万円での買い取りを提案する。これ以上の金額を希望する場合には裁判で解決を図りたい。」との連絡が寄せられた。そこで、相手方から提案のあった和解案を申請人に伝え、検討の上、期日に臨むよう要請

した。

第2回期日では、申請人から、この金額では納得できず、和解できない旨の意向が示されたため、不調にて本手続を終了した。なお、仲介委員から相手方に対し、自動車公正競争規約の規定にのっとり、中古自動車の修復歴についてインターネット広告に明記するよう改善を促した。

【事案 22】占い講座の受講契約の解約に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 26 年 5 月、友人から「人を紹介するだけでお金が入り、副業でも簡単にできる仕事がある。1 人紹介すると 8 万円入る。」と勧誘された。このビジネスの仲間になるには、鑑定学講座の受講契約を締結する必要があると言われ、申し込んだ。費用 97 万 2,000 円は消費者金融から借りて支払った。後日、パートナー登録契約書へのサインを求められ、講座とパートナー登録契約書の話が混在して説明がよくわからなかったが、費用は不要だったのでサインした。

鑑定学講座は契約日より 3 カ月以内に 20 回の受講と言われていたが、講座のスケジュールが提示されず、調整や連絡もなかったため、4 カ月で 2 回しか受講できていない（講義はいずれも申請人が住む群馬県で受けた。）。人を紹介しようにも思うようにいかず、講座も二の次にされており、契約内容と実際が大きく異なっているため、未受講分の 87 万 4,800 円を返金してほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

・申請人の請求を認めない。
・販売担当者および紹介者に確認を行ったところ、申請人の申し出と異なる点が複数あった。
・パートナー登録契約書は、販売活動を行うためのものであり、受講契約を結んだ後に任意で契約するものである。販売活動を強制することは一切ない。
・鑑定学講座は受講期間を 3 カ月と定めているが、延長が必要な場合、受講者と調整の上、決定することとなっている。申請人は 5 月に初回を受講した後、毎月こちらが受講するように呼びかけても参加しなかった。2 回目を 8 月に受講した後は受講していない。また、テキストの受け渡しを受講期間の 3 カ月を過ぎた 8 月に行っており、期間の延長の意思があると判断したため、今後の講義に参加するよう伝え、本人も了承し、9 月～11 月、受講を促したが、一度も参加しなかった。
・講師は 9 月～11 月、毎月中旬に群馬県に行っており、予定が一日も合わないとは考えにくい。当社が講座の実施を二の次にしていることは決してない。
・申請人には返金ではなく、未受講分の受講を促すことで解決を図りたい。

２．手続の経過と結果

第 1 回期日において、仲介委員は、申請人および相手方からそれぞれ具体的な事情等を聴取した。

申請人は、友人から電話を受け、「面白い話がある、会って話さないと駄目」等と言われ、会うことにしたが、もうけ話をされるとは思っていなかったこと、人を紹介する話と鑑定学講座の受講は関係があるものと理解していたこと、人を紹介する話に関しては、鑑定学講座を勧めるのではなく、アポイントを取るのが仕事であり、呼び出した際に別の人が来て内容の説明を行うこととなっていたこと、その際、もうかる等と言ってはいけないと教えられたこと、また、鑑定学講座の説明は特段なく、2 回受講したのも講座の開催日と休みが合ったため受講したにすぎず、3 回目以降の予定は知らされなかったこと等を述べた。

他方、相手方は、受講スケジュールは、月初に相手方から各地区の代表者を経て各受講者に連絡されること、鑑定学講座の受講契約を締結した人が、その後に任意に人を紹介するパートナー登録契約を締結することとなっていることから、受講契約とパートナー登録契約は別個の契約であること等を述べた。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は相手方に対し、相手方のビジネスは鑑定学講座の受講契約とパートナー登録契約が一体となっているものと捉えられることから、連鎖販売取引に該当する可能性が高いと考えられ、書面不備等に該当するのではないかとの見解を伝えた。そのうえで、相手方が連鎖販売取引に該当しないと考えるのであれば、その理由を書面で回答するよう要請した。

第 2 回期日では、相手方から連鎖販売取引に該当しないとの見解が示された。その理由として、①連鎖販売にあたる勧誘方法は禁止していること、②第三者を勧誘して得られる販売手数料については、受講契約の締結時には一切説明しておらず、一定期間経過後にパートナー登録契約について勧誘する際に説明していること、③パートナー登録契約は任意であること等を挙げた。仲介委員は、かかる相手方の見解を受け、仮に申請人・相手方間の契約が連鎖販売取引に該当せず、クーリング・オフ等ができないとしても、本件契約は準委任契約であり、中途解約ができるのではないかとの見解を伝えた。相手方は申請人・相手方間の契約が連鎖販売取引や準委任契約に該当するかの判断は裁判に委ねたいとの意向を示したが、準委任契約に該当するかの見解について書面で回答することとなった。

後日、相手方から本件については代理人に委任することにしたとの連絡があり、見解は代理人が提出することとなった。

第 3 回期日において、相手方代理人は、本件契約においては受任者に広い自主的裁量がないため、準委任契約とは認められないこと、仮に準委任契約にあたるとした場合、販売手数料や講師料等約 57 万円をすでに支出していることから、相手方の現存利益としては約 40 万円となる旨の書面を提出した。

そこで、仲介委員は申請人の意向も踏まえ、販売手数料や受講済の 2 回分の講師料相当額を控除した 60 万円を返金する和解案を提示し、第 4 回期日までに相手方代理人が検討することとなった。

第 4 回期日前に、相手方代理人より、契約金額の半額（48 万 6,000 円）が和解案としての上限である旨の回答が寄せられた。申請人が早期解決を望んだことから、48 万 6,000 円を返金することで和解が成立した。

【事案 23】引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争（５）

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 26 年 2 月 20 日、相手方に引越運送を依頼し、24 日に引越をした。相手方が家財を配置図の指定どおりの場所に置かず、養生もせずに乱暴に運搬したため、新居の床や壁、家財を傷つけられた。また、作業途中に次の仕事があるとして、旧居に荷物を残したまま引き揚げてしまった。やむを得ず、知人に手伝ってもらい自分で運んだ。

相手方に苦情を伝えたところ、3 月 3 日に相手方が来訪し、残っていた開梱（かいこん）作業等を行った。同月 5 日、相手方が新居の損傷と破損品を確認し、4 月 17 日に相手方が依頼した修理業者が来訪し写真を撮って帰ったが、最終的な解決に至らない。

家屋の損傷した部分の補修、破損品の修理および修理不能なものの買い替え等に要した費用を支払って欲しい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の主張は認めない。

1 台のトラックで往復して家財を輸送する契約内容となっており、新居に家財が入りきらないことが判明したため、申請人の指示で旧居に家財を残した。

申請人の主張する家屋や家財の傷は、申請人が自身および知人とで、養生せずに運搬を行った際についた疑いがある。

相手方は、これまで専門業者という立場もあり、相手方の作業と損傷との因果関係が疑わしい箇所についても誠意をもって対応してきたが、これ以上の要求には応じられない。ただし、額縁、コップ、皿については、申請人が領収書等を提出した場合には使用年数による価値の低下を考慮の上、一定の金額を支払うつもりはある。

２．手続の経過と結果

仲介委員は、第 1 回期日において、両当事者からそれぞれ事情を聴取した。

申請人は、引越の際、通常、壁や床等に毛布や段ボールで養生を行うところ、本件引越では行われなかったため、旧居と新居の壁や床等に傷がついてしまったことや食器等は梱包（こんぽう）されていたが、その上に重量のあるものを置く等したことにより破損していたと述べた。また、相手方が旧居の荷物が多いため新居に搬入することができなかったと主張する点につき、申請人は副業でリフォーム等をやっており、計測には自信があるところ、申請人の計測によれば搬入は可能であったこと、荷物を搬入しきれなかった理由は、家具を組み立てずに荷物を搬入したからであり、相手方が順序立てて家具の組み立てを行っていれば問題なく搬入できたはずである等と主張した。

一方、相手方は、引越マニュアルに従って本件引越作業を行っており、社内でヒアリングをした結果、養生せずに荷物を運ぶことはなく、本件のように壁や床が傷だらけの状態になることはありえず、ましてや荷物の搬入作業を途中で放棄し撤収することも考えられないと述べた。新居に荷物が収まらなかった原因は、旧居に収まった段階から荷造りすると倍ほどの量になる

ため新居に入らなかったこと、および申請人が大型家具の寸法を間違えていたからであり、相手方はやむなく仮置きの状態で撤収した等と述べた。

仲介委員から相手方に対し、次回期日までに、引越当日の日報と引越マニュアルを提出するように指示し、荷物の搬入の順序や寸法等について、現場の担当者へ再度確認するように伝えた。

第2回期日において、相手方より日報と引越マニュアル等が提出された。

相手方は日報の読み方と、引越マニュアルにしたがって傷の確認の仕方を説明した。

仲介委員より相手方に対し、チェックリストによる傷の確認を行ったのかと聞いたところ、通常チェックリストで確認するが、本件引越では中古物件のため傷が多くチェックをしきれなかったと述べた。さらに、仲介委員から相手方に対し、相手方の引越手順書にある標準引越運送約款22条において､会社が注意を怠らなかったことを証明しない限り荷物その他の毀損(きそん)等の責任を負うことになっていると指摘したところ、相手方は、約款の記載はその通りであるが、本件では既に一部を修理し、一定額の補償も提示しているため、それ以上の補償は難しいと述べた。

仲介委員から申請人に対し、解決に向けた希望金額を確認したところ、破損品や旧居の修理代金等を合計すると約100万を超す金額になるが、すべてを請求するのではなく、少なくとも相手方の派遣した修理業者が見積もりを出した約50万円は支払ってほしいと述べた。

これに対し、相手方は、引越完了の際、申請人より完了証明書にサインをもらっており、当日の指摘はなかったこと、その後、本件引越作業による傷ではないものまで補修した経緯があり､これ以上を求めるのであれば､本件引越と傷との因果関係を明確にしてほしい等と述べた。

そのため仲介委員から相手方に対し、約款によれば荷物の毀損につき相当の注意を払ったことの立証責任は相手方にあるため、その点について社内で十分検討すること、次回期日までに完了証明書とチェックリストのひな型を持参するように伝え、改めて、50万円での和解案を提示し、次回期日において回答することになった。

期日間に相手方より、仲介委員の提示した和解案の裏付資料の提供を求められたため、申請人に確認したうえで、見積書の写しを送付し、検討を依頼した。

第3回期日において、相手方は、いったんは和解案を拒否したが、再度検討の上、35万円での和解に応じたいと回答し、申請人もこれに了承したため、両当事者で和解が成立した。

【事案 24】自動車保険の等級引き継ぎに関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

加入中の自動車保険（以下、「前保険契約」という。17 等級）から相手方の自動車保険へ、等級を引き継いで切り替えることにした。

平成 26 年 11 月 9 日に相手方に電話したところ、相手方担当者から、「先に、今加入している保険を解約して欲しい」と言われたので、同月 11 日に、前保険契約の引受会社に解約を申し出た。

同月 28 日に、相手方に電話し、前保険契約の解約日を伝えたところ、等級を引き継ぐことができるとのことであったので相手方の自動車保険（以下、「現保険契約」という。）に加入した。その後、17 等級の保険証券も送られてきた。

ところが、平成 27 年 1 月 9 日、相手方担当者から電話があり、「私の説明が浅かったために等級を引き継ぐことができなかった」「解約してから 7 日以内に契約しないと等級が引き継げない」という説明を初めて受けた。

17 等級の続行を求めたが、相手方からできないと言われた。

17 等級を引き継いでの保険契約を続行して欲しい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

等級の引き継ぎができない原因は、申請人の手続失念に理由がある。

当社は、平成 26 年 11 月 9 日に、申請人に対し、現在の保険会社の解約日と当社の補償開始日を同日にする必要があること、手続きを間違えると等級も引き継ぐことができなくなること等を 2 回説明している。

同月 28 日に当社が案内誤りをしたことは事実である。本来適用されるべき等級は 6F 等級であるべきところ、17 等級と案内してしまった。案内誤りについてはおわびしたい。

平成 27 年 1 月 9 日に当社から申請人に対して行った説明は、「私の確認が浅かったため、引き継ぎできない 17 等級を誤って案内してしまった。」というものであり、申請人の主張する「私の説明が浅かったために等級を引き継ぐことができなかった。」というものではない。

誤った案内はあったものの、等級引き継ぎができなかった原因は当社の案内誤りではなく申請人の手続遅延による。

申請人が求める割引等級を引き継いで契約を続行することはできない。

２．手続の経過と結果

本事案の手続を円滑に進めるため、仲介委員から相手方に対して、当事者間の電話録音記録の提出を要請したところ、相手方がこれに応じ、申請人から相手方への初回問い合わせ時の電話録音記録が第 1 回期日前に提出された。

そこで、第 1 回期日において、提出された電話録音記録の確認及び当事者からの事情聴取を行った。

まず、申請人から事情聴取を行ったところ、申請人は、以下の内容を述べた。

転居により前保険契約を継続できなくなり、相手方の保険契約に切り替えることにした。相手方から、前保険契約の解約と新たな保険契約の締結を同じ日にしなければいけないという説明は聞いた記憶がある。しかし、後から契約日をさかのぼらせて動かすことが可能なのだと誤解した。いつまでに前保険契約を解約して、いつまでに相手方に連絡すればよいかにつき、具体的な日付を言ってくれれば間違いがなかった。現在、相手方との保険契約は、契約上は 17 等級のままで、保険料も 17 等級の金額を支払っている。また、このままでは事故が起きた際に補償ができないと言われた。つまり、いわゆる無保険状態であると理解しており、それでは不安なので自動車の運転も控えている。今から保険に入り直すと 6F 等級になる。17 等級での契約の引き受けが難しいなら、既払保険料の返還と 17 等級と 6F 等級の保険料差額 1 年分の支払いに応じてほしい。

仲介委員が、電話録音記録を確認したところ、確かに、前保険契約の解約日と現保険契約の補償開始日とを同日にしなければならない旨の説明が 2 回なされていることが確認できた。

続いて、相手方から事情聴取を行ったところ、相手方は以下の内容を述べた。

保険契約において保険証券を発行したのちに等級の訂正が後から行われることはよくあるケースである。説明が拙(つたな)かったことに関しては申し訳ない。しかし、あとから契約日をさかのぼらせることができるという誤解をさせるような説明ではなかったと認識している。契約日を遡及(そきゅう)させるというのは保険の大原則が崩れる行為である。なお、仮に事故が起きたとしても 17 等級を 6F 等級に訂正した上で、差額保険料は請求するが事故の補償は行う。したがって申請人の求める 17 等級での契約の引き受けには応じられない。

仲介委員は、相手方に対し、①確かに相手方は解約日と契約日を同日にしなくてはならない旨の説明はしているものの、申請人が誤解したのもやむを得ない程度の不十分な説明であった点、②実際に 17 等級の保険証券が発行されている点を指摘し、相当額の解決金の支払いによる解決を打診した。

なお、上記のとおり、6F 等級への訂正前に仮に事故が起きた際の補償の可否、すなわち申請人が無保険状態か否かについてのやり取りの内容に争いがあることから、仲介委員は、相手方に対し、前記の電話録音記録の終盤部分が未提出であることを確認し、その追加提出を求めた。

第 1 回期日後、相手方からは、現保険契約を取消し、既払金の返金には応じるが、差額保険料の負担には応じられない旨の回答が寄せられたので、これを申請人に伝え、第 2 回期日を開催することとした。

第 2 回期日においては、仲介委員からの求めに応じ、相手方から追加で電話録音記録が提出されたので、両当事者からの事情聴取と共に内容の確認を行った。

まず、仲介委員が、申請人に対し、前保険契約の解約から現保険契約の申し込みまで 2 週間の期間が空いた理由を尋ねたところ、申請人は、前保険契約の解約の電話連絡をした時点で解約ができているとは思っておらず、別途何らかの解約書面を記入する必要があると誤解していたことから、解約の確認に時間がかかったためであると回答した。

続いて、相手方は、現保険契約を取消し、既払金の返金には応じるが、差額保険料の負担には応じられないとの意向に変わりなく、また、これが最終回答であると述べた。

なお、仲介委員は、相手方に対し、追加提出された電話録音記録の内容を踏まえ、申請人が無保険状態になっていると受け取ったのはやむを得ないと指摘し、第 1 回期日において指摘し

た解約日と契約日を同日にしなくてはならない旨の説明にも不十分な点があったことと合わせて、今後、同種紛争の再発防止策を講じることを要請したところ、相手方は了解した。

申請人も紛争の早期解決を希望したことから、現保険契約を取消し、相手方が、申請人に対し、既払保険料を全額返金するとの内容で合意に達し、和解が成立した。

【事案 25】個人年金保険の受取金に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

昭和 55 年、相手方の個人年金保険を契約した。契約時、相手方担当者から「月々2 万円弱支払えば、65 歳になったとき、1 年間の受取金額が約 177 万円になる。配当金を合わせて 10 年間の受取累計が約 2,540 万円になる」と保険設計書を見せながら説明され、それを信じていた。

平成 10 年、月々の支払いが厳しく、解約を考えて相手方に架電したところ、相手方に「この個人年金保険は内容が良いので続けた方がよい。解約で受け取れる金額は約 466 万円である」旨を言われ、継続することにした。

平成 27 年、年金開始の 65 歳に近づいたころ、相手方から通知が届き、1 年間の受取金額は 70 万円、配当金は約 92 万円と記載されていた。

相手方に問い合わせたが、納得のいく説明はなされなかった。保険設計書どおりに支払ってほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

・保険設計書には「配当金・増額年金は当商品の営業案内にもご説明のとおり今後の配当実績によって変わることがあります。したがって将来のお支払額をお約束するものではありません」と、記載の配当金額や増額年金額の支払いを約束したものではないことが明記されている。
・本件の担当者（募集人）は、30 年以上前に退職しており、所在が不明のため、事実確認が必ずしも十分ではないものの、上述の記載内容に反して配当金や増額年金を確実に受け取ることができるかのような断定的な説明をしたとは想定され難いと考えられる。
・これらにより、申請人の主張には理由がないと考えられ、保険設計書に記載されている増額年金および配当金を変動しない確定した金額として支払うことはできない。

２．手続の経過と結果

期日において、申請人は、保険設計書を見ながら相手方担当者（募集人）の説明を受けたが、その際、同書に記載されている約 2,540 万円を将来受領できるとの説明はあったが、同じく同書に記載されている、配当金・増額年金は今後の配当実績によって変わることがある旨の文言については説明を受けていないこと、受取金額に多少の増減があることは理解できるものの、10 年間の受取累計が約 2,540 万円になると思っていたものが、実際には約 800 万円になってしまうとは全く想定できなかったこと等を述べた。

他方、相手方は、契約者に対し、毎年配当金の案内を行っており、申請人は事前に受取金額を知ることはできたこと、本件契約以後、保険設計書の記載については改善を図っていること等を述べた。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、本件の保険設計書は誤解を招く記載であり、相手方担当者の説明が不十分であった可能性はあるが、保険設計書に記載されている金額が契約内容になっているとは認められないこと、申請人の払込保険料累計額が約 766 万円であるところ、年

金開始日直前に解約した場合の受取金額は約 1,300 万円となること、解約せずに年金を受け取る場合には一定期間ごとに受取金額が逓増し、11 年目には払込保険料を超えることから、申請人に損害があると認めるのは困難であること、仮に損害があったとしても申請人にも一定の過失があったことは否定できないこと等から、和解案は提示しないこととした。両当事者に仲介委員の見解を伝え、本件を不調にて終了とした。なお、申請人から本件保険契約の内容について相手方にあらためて説明をしてほしいとの要望があったため、これを相手方に伝え、了承された。

【事案 26】大学の WEB 授業の返金に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 26 年 4 月、相手方の通信教育部図書館司書資格コースに入学した。相手方においては通学して受講するスクーリングのほか、ウェブを通じて受講するメディア授業が開講されている。そこで、5 月から 7 月の間に開講される前期授業の一部をメディア授業により受講する予定で、2 科目 30 コマの履修申請を行い、受講料 2 万 4,000 円を支払った。

その際、自宅のパソコンから、メディア授業を視聴体験したところ、視聴が可能であることが確認できた。

ところが、その後、自宅のパソコンからメディア授業の視聴ができず、同年 6 月に相手方に問い合わせた。相手方から、OS やブラウザー、自宅のネット環境、PC のスペック等の確認があり、これらに回答したほか、相手方の指示に従い、ブラウザーのバージョンアップを行った。

さらに、相手方からは、追加でブラウザー上で動作するプラグイン（以下、「プラグイン」という。」）のバージョンの確認もするよう指示されたが、確認方法が分からなかったので相手方にその方法を質問したところ、プラグインの確認方法につき画像つきの案内がなされたので、それを参考に確認作業を行い、同年 7 月にその確認結果を相手方に伝えた。

これらの確認の結果、相手方から、視聴できる推奨環境は整っていると言われたが、それでも視聴できなかった。

そこで、同年 9 月、相手方の遠隔操作により調査をしてもらったところ、プラグインのバージョンが最新ではなかったことが原因と判明した。プラグインのバージョンの確認の際、申請人の確認方法が誤っていたようだった。

視聴できない原因は判明したが、すでに前期授業の受講期間が過ぎてしまったため、授業は前後期とも同じ内容であることから、後期授業への振替措置を依頼した。しかし、相手方は、申請人が伝えたプラグインのバージョンが違っていたことが原因であるとして、振替も返金にも応じなかった。仕方なく後期の授業を新たに契約して受講したが、納得できないので、前期の受講料を返金してほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

・申請人の請求を認めない。
・本学の対応に説明義務違反はないため、返金には応じられない。申請人から提示されたプラグインのバージョン情報が誤っていたことが解決に至らなかった原因であり、本学の確認方法に問題はなかった。視聴環境の整備等については受講生側の責任で行うこととしており、契約上必要な債務は履行している。
・本学は申請人からの問い合わせに真摯（しんし）に対応しており、また、返金に応じられない理由についても、①申請人から提示された情報の誤りが原因で別の理由を探すことになったこと、②本来、視聴環境の整備等については受講生側の責任で行っていただくこととしており、返金に応じることは他の受講生との公平性に欠けることを再三申し上げてきたにもかかわらず、申請人の理解を得ることができなかった。返金できない理由を理解いただき、司書資格取得に向けて学習

継続していただきたい。

２．手続の経過と結果

期日では、まず相手方から聴取を行った。相手方は、メディア授業の視聴のためにプラグインの最新版が必要なことは、相手方のポータルサイトのログイン画面上に表示していること、他の受講生からも視聴できないという申告があり、その大多数がプラグインのバージョンが原因であったので、申請人に対しても早期の段階でプラグインのバージョンの確認を要請したこと、その案内した確認方法もプラグインの製作会社に推奨されている方法であり、案内として十分であったと認識していること、メディア授業の視聴のための環境整備は受講生側が行うものであり、そのため、相手方に起因する障害によりメディア授業を視聴することができない場合には振替や返金を行うが、受講生側の原因で視聴できない場合には対応しないこと、すべての受講生を公平に扱う必要があるため、個別対応は行っておらず、これまでも振替や返金を認めたことはないこと等を述べた。

他方、申請人は、受講開始が遅れたのは仕事の都合だったこと、相手方から交付された書面には、メディア授業の推奨環境にプラグイン が記載されていないこと、相手方は平成 26 年 4 月からポータルサイトにプラグインの案内を載せていると言うが､同年 10 月以降だったと認識していること等を述べた。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方が行った申請人への案内や対応、具体的には、相手方からのプラグインのバージョンの確認指示が比較的早期になされたことや申請人が誤ったプラグインのバージョンを相手方に回答したこと等の経緯を踏まえると、申請人が相手方に対して法的責任を追及する根拠は希薄であるものの、申請人に悪意はなく、個別の事情に応じて相手方が柔軟な対応を取ることができないか、検討を求めた。

しかし､相手方は他の受講生との公平性を重視し､個別対応はできないとの意向を示したため、和解が成立する見込みはないものと判断し、本件を不調にて終了とした。

【事案 27】競馬予想ソフトの解約に関する紛争（５）

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 26 年 1 月、SNS で知り合った A 氏に誘われて飲み屋に出向いた。途中から B 氏がやってきて加わり、「パソコンで稼げるシステムがある。」「2 日で 2 万円稼げる」「お金はかからない」等と説明をされ、後日 A、B 両氏と一緒にビルの一室である相手方店舗に出向いた。そこで相手方 C 氏より、システムとは競馬予想ソフト（以下、「本件競馬予想ソフト」という。）の話であることを初めて知らされ、「競馬を知らなくても大丈夫」、「パソコンの基本操作ができれば大丈夫」と説明をされ、半年間で 50 万円稼げたという過去の成功例なども紹介された。さらに、契約にパソコンを付ける、代金は 120 万円を 99 万 7,500 円にするなどと勧誘された。A 氏も、相づちを打つほか、自分のときはもう少し高かったなどと言って C 氏に同調し、さらに購入代金は消費者金融から借りればよいとも勧めてきた。

そこで、本件競馬予想ソフトを購入することとした。A、B 両氏同行の上、消費者金融に赴き、A 氏に指示されるままに収入、利用目的等を申告して借り入れを行い、いったん A 氏の口座に入金してそこから相手方口座に代金 99 万 7,500 円を振り込んだ。

平成 26 年 2 月から同年 12 月まで本件競馬予想ソフトを使って馬券を購入し、一度だけ 10 万円もうかったこともあったが、最終的には 40 万円の損失となり、実際にはもうからなかった。

平成 27 年 2 月に相手方に返金してほしいと申し出たところ、4 割しか返金しないと言われた。全額返金してほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

強引な販売や長時間にわたる勧誘は行っていない。申請人自身の意思で契約に至っている。

当商品は使用すれば必ずもうかるという商品ではなく、場合によっては損失が出る可能性があることを十分説明し、申請人の理解を得たうえで契約に至っている。また契約から 1 年以上が経過しており、その間に当商品の使用方法等の問い合わせが一度もなかったことを踏まえても、当社にすべての責任があるとは考えにくい。

申請人が違約金を負担しての中途解約を希望する。

当初、4 割の違約金（6 割返金）を提案していたが、早期解決案として 2 割の違約金を払っての中途解約（8 割返金）を希望する。

２．手続の経過と結果

期日において両当事者から聴取を行った。

まず、仲介委員は、申請人から契約までの経緯等について確認をした。

申請人は次のように述べた。

SNS で知り合った A 氏と飲みに誘われ出掛けたところ、そこに B 氏がやって来て合流した。その際にもうかるシステムなる話をされた。また会おうと A 氏に言われ、いったん断ったが、

強く誘われたので、後日、A 氏および B 氏とともに相手方事務所に出向いた。その際、相手方事務所に行くことはわかっていたが、競馬予想ソフトという説明はなかった。相手方事務所において、A 氏と C 氏より、本件競馬予想ソフトは負けを取り戻す仕組みがある、場合によってはもうからないこともあるが、サポートするから大丈夫と勧誘された。競馬の経験はなかったが、説明を受けたとおりもうかると思い、A 氏らの対応も良くサポートも期待できたので購入を決めた。購入資金は消費者金融で借りたが、A 氏から運用すれば返していけるから大丈夫と言われた。契約の翌週に相手方に出向き、パソコンおよび本件競馬予想ソフトの入った USB を受領した。当初は、A 氏にシステムの使い方等をメールで尋ねやり取りをしていたが、契約から約 2 カ月後に A 氏と連絡がつかなくなり、以降は相手方 C 氏とやり取りをしていた。多少利益が出たこともあったが、10 カ月近く使用しても、それ程利益が出なかったので、相手方に解約を申し出た。なお A、B および C 氏の関係については不明である。

続いて、仲介委員は、相手方から聴取を行った。

相手方は次のように述べた。

A、B および C は、すべて当社の従業員である。当社の販売方法は、訪問販売のアポイントメント・セールスに該当すると認識しており、契約書にはクーリング・オフの規定を設けている。損失が出たことで解約を希望する人にも対応できるように中途解約の制度を設けている。契約内容については、パソコンと本件競馬予想ソフトの販売のほか、さらに契約後のサポートが含まれている。本件では契約の 9 日後にパソコン等の商品の引き渡しをした。本件競馬予想ソフトを用いて収支がマイナスになる人もいる。通常、契約の翌日に購入者に電話をし、クーリング・オフ制度があることと、利益が出ない場合があることを説明している。

相手方からの聴取内容を踏まえ、仲介委員は、相手方に対し、以下の問題点を指摘した。

・商品の引き渡しが契約 9 日後であり、クーリング・オフ期間経過後であること。

・本件競馬予想ソフトは単に過去のデータ分析を行い一定の予想を行うというもの。それを、損失が出ても取り戻す機能があるなどと説明して勧誘をしていたのだとすれば、本件競馬予想ソフトの性質を正しく説明したことにはならず、問題のある勧誘方法であること。

そのうえで、仲介委員は、上記の問題点を踏まえ、本件に関しては、全額の返金に応じるよう要請した。

これに対し、相手方は、委員からの指摘を踏まえ、販売に問題点があったことを認めると述べ、今回は全額返金に応じると回答した。

最終的に、①相手方は、申請人に対し、商品代金全額 99 万 7,500 円を支払う、②申請人は購入したパソコンおよび USB を相手方に返還する、との内容にて両当事者間で和解が成立した。

【事案 28】リゾートクラブ会員権の保証金の返還に関する紛争（５）

１．事案の概要

＜申請人代理人の主張＞

昭和 55 年、相手方らの関連会社から区分所有権 2 物件分を購入し、同時に相手方会員制リゾート会社との間で施設利用契約を締結し、会員となった。平成 14 年 12 月に退会し、保証金 50 万円の返金を求めたが、5 年の猶予がほしいと言われたため、念書を提出してもらった上で、これに応じた。

しかし、5 年経過後の平成 20 年、相手方会員制リゾート会社に返金を求めたところ、返還手続きはしていないと言われ、返金に応じてもらえなかった。そこで、保証金を返金するよう内容証明郵便を送付したが、回答はなかった。

平成 26 年 10 月になって、相手方会員制リゾート会社と連絡が取れたため、念書等を送付し、検討するよう伝えたが、相手方会員制リゾート会社からは「すでに時効になっていること、利用権証書は無効となっていること、所有している不動産の処分を希望するのであれば、相手方不動産会社が 1 物件あたり 10 万円､合計 20 万円で対応すること」と費用等が記された書面が届いた。

そのため、保証金 50 万円の返還および遅延損害金の支払いに加え、不動産整理費用 20 万円の減額を求める。

＜相手方 2 社の対応＞

- 本件物件については、築年数・共有持ち分等の性質上、現在の評価では実質的な価値を見いだすことが限りなく困難なため、申請人に相応の負担をいただいた上で、相手方不動産会社にて引き取りたい。
- 施設利用保証金については、平成 20 年 5 月 12 日付「返還請求通知」以降、申請人より何らの請求等もなく、すでに 6 年 10 カ月が経過している。当社では、経理処理上、弁済期から 5 年を経過した方で、その間保証金についての意思表示がない場合、事務手続上、債務から除外している。
- 商法 522 条に規定する商事消滅時効期間が満了しているため、保証金返還請求権につき、消滅時効を援用する。

２．手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人代理人は、平成 20 年以降、相手方会員制リゾート会社と交渉していなかったのは、相手方会員制リゾート会社に対して保証金返還請求通知書を内容証明郵便で発出したことで一つの区切りと考えたことに加え、自身の体調が芳(かんば)しくなかったためであること、分割での返金は避け、早く解決したいこと等を述べた。

他方、相手方らは、保証金については返還期間が相当経過しているため、消滅時効を援用すると主張したが、仲介委員より、本件は相手方会員制リゾート会社が申請人に対して、保証金返還の猶予を求めた経緯があるため、時効中断事由である債務の承認がなされたと考えられ、その場合に、債務承認後の消滅時効期間についてそもそも 5 年で時効完成となるのか様々な考え方があることや、申請人が請求したにもかかわらず、相手方会員制リゾート会社は返済していないという事情等を考慮すると、消滅時効の援用を主張するのは権利の濫用(らんよう)にあたるのではないかと指摘

し、相手方らはこれを受け入れた。

その上で、相手方らから保証金 10 万円の返金が提案されたが、仲介委員より再考するよう促し、次回期日までに検討することとなった。

第 2 回期日では、相手方らから、相手方会員制リゾート会社が申請人に対して分割で 25 万円を支払うこと、区分所有権は相手方不動産会社が引き取った上、登記費用を同社が負担することとする和解案が提案され、申請人がこれに同意したことから和解が成立した。

【事案 29】定期保険の更新中止に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 16 年 11 月、申請人 A の夫（申請人 B の父でもある。以下「夫」という。）が相手方と利率変動積立型終身保険（利率変動積立型終身保険と普通定期保険等が組み合わされた保険商品）を契約した。

平成 26 年 10 月、相手方担当者から上記保険の更新手続きの連絡があったので、自宅に来てもらい、申請人 A が応対した。その際、保険料が上がるという話題になり、相手方担当者から「やめるという方法も考えられます。」と言われた。やめた場合にどうなるか尋ねたところ、「保険は出ます」と言われたので、「300 万円出るんだったらやめます」と伝え、解約することにして、更新中止の手続きを取った。

ところが翌月、相手方担当者からの連絡により「300 万円ではなく、28 万円となった」旨の連絡があった。話が違うと抗議したところ、更新の意向を尋ねられたので、更新の意向があると伝えると、相手方から 12 月 1 日まで待ってほしいと言われた。しかし、12 月 1 日になっても回答は来ず、回答を待つうちに 12 月 8 日に夫が亡くなった。

その後、改めて、相手方から保険金は支払えないとの連絡があったが、納得できない。解約を取り消して保険金 300 万円を支払ってほしい。なお、上記保険の契約者は死亡しているため申請人 A・B が相続人として行った申請である。

＜相手方代理人の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

・申請人の請求を認めない。
・平成 26 年 4 月、契約者は、申請人 A を通じて、普通定期保険以外の保険契約を解約した。その際、申請人 A から保険料負担が困難であるとの申し出があった。
・平成 26 年 9 月 25 日、相手方担当者が申請人宅を訪問し、申請人 A に対し、更新の説明を行った。その際、申請人 A から保険料の負担が困難であるとの申し出があったため、更新中止に関する説明も併せて行った。同年 10 月 3 日、事前に更新中止の意向を聞いていたので、更新中止請求書を申請人方に持参し、申請人 A から同請求書を受領した。なお、申請人 A からは、普通定期保険の更新を中止しても 300 万円が出るのかといった質問はなく、当然、相手方担当者からそういった説明を行った事実もない。
・平成 26 年 11 月、相手方担当者は申請人宅を訪れ、積立型終身保険の解約手続きを案内し、返戻金が約 28 万円であることを説明した。
・普通定期保険は、単純な内容の保険契約であり、更新を中止すれば保険金が支払われなくなることは容易に判断できる。
・保険の内容が単純なものである上、申請人 A は保険料負担が困難という明確な理由を告げた上で普通定期保険の更新を中止している以上、申請人 A に誤解があったと認めるのは困難であり、保険金 300 万円を支払うことはできない。

２．手続の経過と結果

期日では、まず申請人Aから具体的な事情等の聴取を行った。

申請人Aは、自分は更新するつもりだったが、相手方担当者に「止めるという方法もある。ここで止めても保険は出る」と言われたこと、300 万円という数字は相手方担当者から出た数字ではなく自分が出した数字であること、300 万円と言ったときにそれは出ませんよと言ってくれればよかったこと等を述べた。

次いで相手方代理人は、本事案の保険はもともと別の保険契約からの転換であること、転換価格が積立金となり、保険料の一部が積立金の取り崩しによって支払われていき、その積立金の残金が約28万円であったこと、相手方担当者は更新中止の手続きの時点で入社2年目であったが、現在は退職していること、相手方担当者に聴取したところ、300 万円が出るという認識も持っていなかったし、申請人Aに対しそのような説明もしていないと主張していること等を述べた。なお、更新を中止した場合には300万円が出ないという説明をしたかどうかは確認していないとのことだった。その理由は、そもそも相手方担当者は、申請人Aから手続き時に300万円が出るかどうかを質問された事実はない上、申請人Aは保険料負担が困難であることを更新中止の理由にしており、更新を中止すれば保障がなくなることは容易に判断されるものであって、申請人Aに誤解が生じる可能性はなく、説明の有無は、結論に影響を及ぼすものではないからである。

仲介委員は、申請人Aが保険の内容を理解しておらず、誤解をして更新中止したと考えられること、誤解が生じた原因としては、申請人Aの理解不足もあるものの、相手方担当者も更新中止により300万円が出なくなることを明確に説明していない可能性があること等の事情を踏まえ、相手方が申請人に対して解決金100万円を支払う和解案を提示し、両当事者に検討を要請した。

後日、相手方代理人より、支払う理由を見いだすことができないため、上記和解案を受諾することはできないとの回答が寄せられた。さらに、同様の理由で、見舞金等の支払いに関しても応じられないとの回答であった。そこで、仲介委員は和解が成立する見込みはないものと判断し、不調にて本手続を終了した。

【事案 30】転換契約の説明の妥当性に関する紛争（２）

１．事案の概要

＜申請人代理人の主張＞

申請人である父は、昭和 60 年、定期保険特約付普通終身保険を相手方と締結した。平成 17 年には定期保険の掛け捨て部分を外し、積立部分のみの終身保険を残した。

平成 26 年 7 月、相手方担当者から自宅に電話が頻繁にあり、自宅で話を聞いたが、詳細は翌日、相手方営業所で聞くこととした。相手方営業所に出向いた際、次回で払い込みが終了する現在の保険について、更新しなければならないこと、申請人は以前がんに罹患しているためこの保険（保険会社の引受基準を緩和した医療保険）しか入れないといった説明を繰り返し受け、この機会を逃すと保険に入れないと思うようになった。そこで現在の、払い込みが近々終了する終身保険の一部を医療保険に転換する契約を締結した。

後日、同居している申請人代理人（申請人の娘）が提案書を見たところ、この転換契約は、申請人夫婦の老後の資金として期待していたこれまでの積立分を切り崩して、月々の保険料を終身払い続ける必要があり、今まで積み立ててきた金額が掛け捨てられていく仕組みであることが判明した。父に確認したが、そのような認識はなく、思っていた契約内容と全く違うとのことだった。

そこで、申請人代理人は、転換後の新契約の第一回目の保険料の支払いがまだ済んでいないことから、相手方担当者にクーリング・オフをしたいと伝えたが、相手方から、転換契約を締結した時点からすでに 8 日間が経過しているため、できないとの回答であった。転換契約を取り消して元の保険に戻してほしい。

＜相手方代理人の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

・申請人の請求を認めない。
・昭和 60 年に締結した定期保険特約付普通終身保険の募集者は、申請人の義姉と義母であった。なお、申請人代理人も相手方営業職員であった。
・平成 26 年 7 月、定期付終身保険の終身保険部分があと 1 年で払込満了となるとともに、定期保険特約が期間満了となることから、現在の契約内容の説明と今後の保障内容の提案をした。
・相手方担当者が、引受基準を緩和した医療保険を付加した保険の新規契約プランを提示するとともに、定期付終身保険の入院特約を解約することを提案したところ、申請人は、医療保険の内容は気に入ったが、保険料が上がると支払いが困難になるとの回答があり、翌日、相手方営業所で話をすることとなった。
・翌日、申請人が相手方営業所を訪れた。相手方担当者は、前日のやり取りを踏まえ、定期付終身保険の定期保険特約の減額と一部転換を勧めたところ、定期付終身保険は義姉から加入したものなので、そのまま継続したいとの申し出があったため、定期保険特約は減額せず、定期付終身保険の一部を医療保険に転換するプランを提案した。
・相手方担当者は、提案書の該当部分を示しながら、定期付終身保険の転換価格を積立金として、その積立金を 90 歳まで保障部分保険料に充当させ、医療保険の保険料を軽減することを説明した。また、医療保険の保険料は、終身払いのため、積立金の保険料充当が終了する 19 年後から

は保険料は全額払いになることも説明し、申請人は申し込みの意思を示した。

・契約の申込日（クーリング・オフ制度に関する事項を記載した書面を受け取った日）または第1回保険料充当金の領収日のいずれか遅い日から、その日を含めて8日以内であれば、書面により申し込みの撤回または契約の解除ができると規定されている。本件契約の申込日は平成26年7月15日であるが、第1回保険料充当金の領収日は同月16日であるから、同月23日がクーリング・オフの期限である。この日までに申請人から書面による契約の撤回または解除の申し出はなされていない。

・上述のとおり、相手方担当者は提案書を用いて契約内容の重要事項の説明を行っている。

・以上のことから、申請人の申し出に応じることはできない。

２．手続の経過と結果

期日では、申請人同席のもと、まず申請人代理人から具体的な事情等の聴取を行った。申請人代理人は、親族に誘われて相手方の営業職員として1年半程度勤務したことがあること、相手方担当者から第1回保険料の充当日について明確な回答がなされなかったこと等を述べた。また、申請人からは、定期付終身保険の終身保険部分があと1年で払込満了になることは理解していたが、相手方担当者の説明を聞いて、終身保険であるにもかかわらず、あと1年で今後の保障が無くなってしまうという印象を受け、疑問に思いながらも、長時間にわたる勧誘により面倒になってしまったのでそのまま手続きを進めてしまった旨の発言がなされた。

他方、相手方代理人は、定期付終身保険の一部を転換するとともに、クレジット決済をしており、カード決済した日が第1回保険料の充当日となること、相手方担当者が申請人の妻に会い、本件契約について説明しようとしたところ、妻から「(私への)説明はいいから」と言われたため、同席がかなわなかったこと、説明は十分行っており、書面も整っていることから、申請人に錯誤があったとはいえず、本件契約は有効であり、仮に錯誤があったとしても、申請人には重過失があると考えている旨等を述べた。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、本件の転換契約が複雑であり、申請人が理解できていないと考えられること、申請人は他社でがん保険に加入しており、新たな医療保険を必要としていなかったという主張にも理由があると考えられたことから、申請人の意向も踏まえ、本件の転換契約を解約して、解約返戻金を以前の契約の転換価格に充当し、以前の契約に戻した上で、両契約の不足額を両当事者が折半する和解案を提示した。

後日、申請人代理人から和解案を受諾する旨の回答を得たが、相手方代理人からは、本件契約手続に問題があったとは認められないため、和解案を受諾することはできないとの回答が寄せられた。さらなる譲歩案に関しても、本件契約手続に問題があったとは認められない以上は応じられないとの回答であった。そこで、仲介委員は和解が成立する見込みはないものと判断し、不調にて本手続を終了した。

【事案 31】事業譲渡による化粧品未受領に関する紛争（１）（２）

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

サービスを利用中の相手方乙（以下、「乙」という。）が運営するエステ店において、自宅用化粧品をまとめて購入すればエステ施術が無償で受けられるという契約の勧誘を受けた。この契約は、支払金額の範囲内で化粧品を選ぶことができ、必要に応じて引き渡しを受け、さらにエステ施術が無償で受けられるというものであった。そこで、残額が少なくなるとまた新たな契約を締結する形で、平成 17 年から平成 21 年にかけて、3 回にわたり、乙との間で同様の化粧品購入契約（以下、「本件化粧品購入契約」という。）を締結した。

平成 21 年夏に転居したため、以降は乙の東京都内のエステ店を利用するようになった。

平成 25 年 11 月になって、そのエステ店を訪れた際に、店の名称や運営会社が変わっており、エステ事業は乙から、現在は相手方丁（以下、「丁」という。）に事業譲渡されていたことを知った。

その時点で、本件化粧品購入契約に基づく約 42 万 7,000 円分の化粧品が未受領の状態で残っていた。そこで、丁に対し、未受領の化粧品の引き渡しを求めたが、在庫がないと断られた。

消費生活センターに相談したところ、平成 24 年 3 月 1 日に乙から相手方丙(以下、「丙」という。)に事業譲渡、平成 25 年 6 月 25 日に丙から丁に事業譲渡されているとの情報を得た。

そこで、乙・丙・丁の 3 社を相手方として本申請に及んだが、申請後、さらに丁から相手方戊(以下、「戊」という。)にエステ事業が承継されたと聞いたので、戊に対する申請を追加した。

4 社に対し、約 42 万 7,000 円分の未受領の化粧品の引き渡しまたは代金の返還を求める。

＜相手方らの対応＞

【相手方乙】

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

申請人の請求を認めない。

当社は顧客との契約関係を丁に譲渡した。丁に顧客への商品供給義務および返金義務がある。

※ 当初、本手続により解決を図る意思はないとの回答であったが、事務局より本手続の趣旨・内容等を説明したところ、本手続に参加することを了解した。

【相手方丙】

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

申請人の請求を認めない。

当社は顧客との契約関係を丁に譲渡した。丁に顧客への商品供給義務および返金義務がある。

※ 当初、本手続により解決を図る意思はないとの回答であったが、事務局より本手続の趣旨・内容等を説明したところ、本手続に参加することを了解した。

【相手方丁】

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

丁は、エステ事業につき、平成 26 年 4 月 18 日付で会社法の会社分割（新設分割）により、

同事業に関する一切の権利義務を、免責的に戊に承継した。そのため、本件に関する詳細は戊から確認してもらいたい。

※ 当初、本手続により解決を図る意思はないとの回答であったが、事務局より本手続の趣旨・内容等を説明したところ、本手続に参加することを了解した。

【相手方戊】

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

戊は、エステ事業につき丁から同事業に関する一切の権利義務を、免責的に承継した。

丁は、平成 25 年 6 月 25 日付で丙から事業譲渡を受けている。事業譲渡の場合、事業を構成する契約上の地位を移転するためには、個別に契約上の地位の移転を行う必要がある。

しかし、本件では、契約上の地位を丁に承継し丙が離脱することについての、申請人・丙・丁の合意は存在せず、申請人が丙を免責する旨の意思表示もしていない。

したがって、丙は、丁に事業譲渡をしても、引き続き申請人に対して債務を負っている。

なお、丙・丁間の事業譲渡契約において、顧客からの金銭債務について、丁は負担せず丙が責任を負う旨の規定があるため、仮に丁が申請人に対する債務を負うとしても、なお丙もまた債務を負っている。

２．手続の経過と結果

本事案の前提として、乙のエステ事業は、乙から丙へ、丙から丁へ、丁から戊へと事業譲渡等により承継されている模様であるところ、このうち乙および丙、丁および戊がそれぞれグループ会社であり、乙および戊と丁および戊間の企業間の紛争の存在が伺われた。

（１）第 1 回期日

第 1 回期日においては、申請人から事情を聴取した。相手方らはいずれも第 1 回期日には参加していない。

申請人は、以下の内容を述べた。

平成 25 年 11 月に来店した際に店名が変わっていることを初めて知った。その際、運営会社が変わったので取り扱う化粧品が変わると説明され、残額分をすべて化粧品に交換するように言われた。そこで、化粧品を選んで当日約 7 万 3,000 円分の化粧品を受け取ったが、なお約 37 万 4,000 円分が未受領のまま残った。これらについては郵送される予定だったが、結局送ってもらえなかった。店名が変わってからもエステの施術は引き続き行うと言われ、実際に 2 回施術を受けた。まだ、2 回分の施術が残っているが、もはや受けるつもりはない。未受領の化粧品の金額は、納品書上は約 37 万 4,000 円であったが、本申請に当たって再計算したところ約 42 万 7,000 円となった。全額の返金または化粧品の引き渡しを求める。

（２）第 2 回期日

第 2 回期日においては、相手方 4 社から事情を聴取した。申請人は第 2 回期日には参加していない。

まず、丁および戊より聴取した。なお、丁および戊両社から委任を受けた弁護士のほか、丁の従業員が期日に出席した。

丁および戊は以下の内容を述べた。

丙から丁への事業譲渡の際には、店舗と従業員を引き継いだ。丙から丁への事業譲渡後も、丁において従前の丙の顧客への役務提供は継続して行った。しかし、丁は、顧客への返金債務を丙から引き継いでいない。また、物販については、申請人を含む顧客に対する商品未渡しが大量にあることを知らずに丙からの事業譲渡を受けており、在庫のあった分は引き渡すなどしたものの、丁または戊においてこれ以上の顧客対応はできない。なお、仮に、丁が丙から何らかの債務を引き継いでいるとしても、会社の新設分割により丁から戊へ免責的に事業を引き継いだので、少なくとも丁には債務はない。申請人に非はなく、丙から丁への事業譲渡の際に当方の調査等がずさんであったことは認めるが、責任を負うべきは丙であると考える。

続いて、乙および丙より聴取した。なお、丙の代表取締役が乙の代理人の立場も兼任して出席した。

乙および丙は以下の内容を述べた。

まず、乙から丙への事業譲渡については詳細を知らない。次に、丙丁間の事業譲渡契約書には、丙の顧客に対する返金債務を丁は引き継がないという条項があるが、この条項が削除されたと誤認したまま事業譲渡契約を締結してしまった。丙から丁への事業譲渡によって申請人を含めた全顧客を丁に引き継いだと認識しているので、申請人に対する債務は丁が負うべきである。申請人が気の毒なので、乙および丙のグループ会社でエステ施術を無償で提供すると申し出たものの、申請人は拒否した。商品の引き渡しや返金には応じられない。

仲介委員は、乙および丙に対し、契約当事者である乙ないし丙に申請人が請求するのは当然であり、事業譲渡しても依然として乙らは申請人に対する債務を負っていると考えられることや、事業譲渡の内容としても丙が申請人に対する債務を負っていると考えられること等を指摘し、商品の引き渡しまたは返金を検討するよう促した。

続いて、仲介委員は、丁および戊に対し、事業譲渡の内容の解釈はともかくとして、丙からの事業譲渡後も、丁において、申請人に対し、役務の提供や商品の引き渡しを行うなど、あたかも丁が丙から債務を引き継いだかのような外観を作出した面があることに照らし、一定の解決金の支払いを検討するよう促した。

（3）第3回期日

第3回期日においては、全当事者から事情を聴取した。

まず、乙および丙に、前回期日からの検討結果を尋ねたところ、乙および丙は、申請人の請求金額の半額に相当する化粧品の引き渡しに応じると述べた。

次に、丁および戊に、前回期日からの検討結果を尋ねたところ、丁および戊は、他の顧客との公平の観点から一切返金には応じられないと述べた。

続いて、申請人に、相手方らの上記回答を伝えると、申請人は、半額では納得がいかない、もっとも、請求額については申請書記載の約42万7,000円ではなく納品書記載の約37万4,000円をベースにすることで異存はないと述べた。

仲介委員は、乙および丙に対し、約37万4,000円全額に相当する化粧品の引き渡しを検討するように再度求めた。

（4）第4回期日

第4回期日においては、相手方4社から事情を聴取した。申請人は第4回期日には参加していない。なお、期日間に、戊が、再び乙および丙のグループ会社になったとのことであり、それに伴い、従前は丁および戊の代理人であった弁護士が戊の代理人を辞任した。同弁護士は、

引き続き丁の代理人として期日に出席し、戊からは従業員が期日に出席した。

丁から聴取したところ、丁は、戊の株主構成が変わり、戊の株式を乙ないし丙の関係者が有するに至ったと述べた。

戊から聴取したところ、戊は、株主が変わったのは間違いない、新たな株主の詳細は知らないが、乙ないし丙の関係者であると述べた。

乙および丙から聴取したところ、乙らは、戊の株主構成が変わったことは知らない、申請人に対し半額相当額の化粧品を引き渡すという意向に変わりない、半額相当額以上の引き渡しには応じないと述べた。

仲介委員は、戊が乙および丙のグループ会社になったことを受け、丁を除く乙、丙および戊の3社に対し、和解を提案した。仲介委員が提示した和解案は、①乙、丙および戊の3社が、申請人に対し、連帯して約37万4,000円相当の化粧品の引き渡しまたは解決金の支払いを行う、②乙、丙および戊の負担割合については、3社で協議するという内容である。

（5）第5回期日

第4回期日後に、乙および丙からは約37万4,000円相当の化粧品の引き渡しに応じるとの回答が寄せられ、他方、戊からは和解の提案に応じないとの回答が寄せられた。また、乙および丙の上記回答を受け、申請人からは約37万4,000円に相当する化粧品の種類・個数等の希望が仲介委員にあらかじめ伝えられた。

第5回期日においては、乙、丙および戊の3社から事情を聴取した。申請人および丁は、第5回期日には参加していない。

第5回期日において、仲介委員が、乙および丙に対し、申請人の希望する化粧品の種類・個数等を伝えたところ、乙および丙は、いずれも在庫があり引き渡しは可能と述べるとともに、使用期限が十分に残存しているものを渡す旨述べた。

そこで、①乙および丙が、申請人に対し、連帯して上記化粧品を引き渡す、②申請人と丁間および申請人と戊間には何らの債権債務のないことを確認する、との内容で、当日不参加の当事者も含めた全当事者が合意に達したことから、和解が成立した。

【事案 32】呉服等の次々販売に関する紛争

1．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 24 年夏、以前に草履や特価の呉服等を購入した相手方販売会社から電話があり、展示会があるので来店しないかと勧誘を受け、見るだけならばと思い、店舗に出向いた。着物を試着したところ、なかなか脱がせてもらえず、その後の予定の時間も迫っており、断りきれず、反物、帯等の商品を購入した（契約①）。

その後も 9 月（大宮）、10 月（札幌）、12 月（東京）、平成 25 年 4 月（京都）にそれぞれ食事付きや旅行付きの展示会に次々と勧誘されて参加し、それぞれ②～④の契約を締結した。

②を契約する際、信販契約書に、実際より収入を多く書くよう指示された。また、③については契約後に支払困難になると思い、翌日に電話でキャンセルを伝えたが、キャンセルできないと言われ、仕方なく商品を変更した（契約③記載の商品は変更後のもの）。

平成 26 年 11 月、未仕立ての反物を返品し、②と③の契約をなかったことにしてほしいと相手方販売会社に申し入れたが応じてもらえない。相手方信販会社には支払い停止の抗弁書を提出している。

②と③の契約をなかったことにして既払金約 77 万円を返金してほしい。

契約	購入年月日	開催地	購入品	商品状態	購入金額(税抜)	現金払額	支払総額	既払金
①	平成 24 年 8 月 9 日	宇都宮	紬反物	未仕立	406,000	3,000	665,059	579,200
			湯のし	加工済	2,000			
			帯、帯〆、帯揚	使用済	122,500			
②	10 月 26 日	札幌	小紋反物	未仕立	315,000	20,000	1,719,221	502,400
			小紋反物	未仕立	399,000			
			湯のし	加工済	4,000			
			長襦袢	未仕立	84,000			
			帯	使用済	399,000			
			値引		▲4,000			
③	12 月 11 日（12 月 12 日に商品交換）	東京	小紋反物	未仕立	336,000	3,000	789,806	267,800
			湯のし	加工済	2,000			
			帯地	未仕立	266,000			
			値引		▲30,000			
④	平成 25 年 4 月 8 日	京都	帯地	未仕立	260,400	20,400	282,000	216,600

＜相手方販売会社の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

全て申請人の意思を尊重して契約に至っており、当社が強引に勧めることは一切ない。また、

信販契約の際に年収の虚偽記載を誘導したという事実は無い。

解約希望については応じない。

＜相手方信販会社の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

話し合いによる解決を希望する。

申請人と相手方販売会社との契約締結に至る事実は関知していない。

相手方販売会社の主張を援用する。

２．手続の経過と結果

（１）第１回期日

第１回期日において、全当事者からそれぞれ事情を聴取した。

申請人は、以下の内容を述べた。

相手方販売会社との取引は平成19年ころに安価な品物を買ったのが最初である。その後、平成24年8月の契約（契約①）までは相手方販売会社では何も買っていない。9月の展示会では70万円分くらい購入したものの、その帰路のバス内で高すぎる、払えないと相手方販売会社に伝えたところ保留にすると言われた。その後、相手方販売会社から10月の展示会に誘われた。30万円買えばよいということであり、保留にした70万円が30万円で済むならと考えて参加した。結局、10月の展示会では合計170万円分買ってしまった（契約②）。その時は支払いのことを深く考えていなかった。その後に参加した12月の展示会では、その当日か翌日ころにすぐキャンセルを申し出た。すると、キャンセルはできないが変更ならできると言われ、店舗に赴いて別の商品に変更した（契約③）。今後の支払いは経済的に厳しいので、未使用の品物はすべて返品したい。

次に、相手方販売会社は、以下の内容を述べた。

申請人との取引は平成19年ころの3万円ほどの訪問着の購入が最初であり、以後平成24年8月の契約（契約①）まで申請人との取引はなかった。9月の展示会での購入分については保留ではなくキャンセルになっている。展示会で販売した商品について顧客からキャンセルの申し出があった場合、仕立てに出す前であれば基本的にすべて受ける。10月の展示会は3日間、12月の展示会は4日間開催した。展示会では、顧客を取り囲んだり付いて回ったりしないように指導している。12月の展示会での購入後ほどなく電話でキャンセルの申し出があったので、キャンセルを受けた。事情を聞くと当初購入した訪問着ではなく普段着られるものの方がいいとのことだったので、改めて普段に着られる小紋を店舗で見せたところ、小紋を購入することとなった。

仲介委員は、相手方販売会社に対し、展示会販売も訪問販売として特定商取引法の適用を受ける可能性があること、電話でキャンセルの申し出をしていることから口頭でもクーリング・オフが認められる可能性があること等を踏まえ、双方譲歩の上で和解による解決が図れないかと打診し、相手方販売会社からの和解案を提案してほしいと要請した。相手方販売会社は、商品の現在の状況を確認したいと述べた。

続いて、相手方信販会社は、以下の内容を述べた。

クレジット契約の際の収入欄の記載は本人申告による。客ごとのデータ管理はしているが、

申込み時には過去の契約時からの収入の変動についてはチェックしていない。相手方販売会社からの和解案の提案があったときには和解に向けて協力する。

（２）第２回期日

申請人は、契約②の小紋２点並びに長襦袢１点及び契約③の小紋１点並びに帯地１点、計５点（いずれも未使用品）を期日に持参した。

そこで、期日において、相手方販売会社により商品の状態の確認が行われた。

仲介委員は、申請人及び相手方販売会社から、キャンセルとなる商品の範囲、既払金の処理や未払金の支払方法等について意向を聴取したところ、両者の意向には開きがあった。

他方で、相手方信販会社は、申請人と相手方信販会社間の割賦金の支払いについては、毎月の支払額を減らして支払期間を伸長する等の対応も可能であると述べた。

そこで、相手方信販会社の上記回答を受け、仲介委員は、申請人と相手方販売会社との間で、さらに調整を行うこととした。

最終的に、仲介委員は、申請人、相手方販売会社及び相手方信販会社に対し、

（ⅰ）申請人は、相手方販売会社に対し、本日申請人が持参した５点をすべて返還する

（ⅱ）相手方信販会社は、申請人に対し、上記５点のうち③の契約における既払金の返還義務のあることを認め、ただし、返還に代えて、申請人との間のその他の契約における残債に充当する。

（ⅲ）申請人は、相手方信販会社に対し、上記充当後の残債を、分割にて支払う。

との内容の和解案を提示し、検討するよう求めた。

（３）第３回期日

相手方信販会社からは、仲介委員の提示した和解案から一歩踏み込み、さらに申請人の前記（ⅲ）の残債の支払いを免除するとの提案がなされ、申請人はこれを了解した。

相手方販売会社は持ち帰って検討後に了解すると回答し、これにより全当事者が合意に達したため和解成立により本手続を終了した。

【事案 33】海外からの発送物の補償に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 25 年 4 月、タイから日本に LP レコードを入れた荷物（以下「本件荷物」という。）を船便で送り、5 月上旬に受け取った。

同年 9 月、配達された本件荷物を開封したところ、内部に浸水しており、LP レコードが変形していることなどが判明した。そのため最寄りの相手方支店に連絡をしたところ、いったんは補償期間外のため補償できないと回答を受けたが、補償期間は 6 カ月であり、本件は補償の対象内であるため、追って連絡するとの説明を受けた。しかし、相手方約款により補償の対象期間は 10 日であり、それを超えているため対応できないと翻意（ほんい）された。そのため、別の大きな支店などへ電話したところ、部署により対応が変わり理由も二転三転したが、相手方からの書面によると、受領から 10 日以内に申し出をしないと補償ができないとのことだった。

補償額約 6 万円を支払ってほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

小包の損傷については、受取住所（最寄支店担当地域）から移動されていることもあり、その損害が荷物の配達前に発生したものか､配達後に発生したものか確認することが困難である。また、紛争の内容で損害があると言っているのは申請人のみであり、最寄支店担当者と申請人が立ち会いの下、損害の有無および程度につき当社から平成 26 年 12 月に確認すると説明したが、申請人は応じていない。

損害賠償を行うためには、約款に沿って対応させていただくほかはなく、他の利用者と同じ取り扱いを行うことが必要なため、その点を理解していただけるよう努めたい。

２．手続の経過と結果

仲介委員は、第 1 回期日において、両当事者からそれぞれ事情を聴取した。

申請人は、1 箱につき 70 枚の LP レコードを入れたものを 6 箱、タイから日本へ送ったが、送付より約 4 カ月経過後に開封したところ、そのうち 1 箱のレコードが損傷していたこと、当該箱はナイロン製で撥水（はっすい）効果があり、その端をビニールテープでとどめていたが、箱の中央部が浸水していたと述べた。また、同時に送付したステレオセット一式については、到着後すぐに開封したところ、アンプとプレーヤーに損害があったため、相手方支店に申し出て、既に補償を受けたとのことであった。次に、レコードが入った箱をすぐに開封しなかった理由は、プレーヤーがなくレコードを聞くことができなかったからであると説明した。さらに、平成 26 年 12 月に相手方から申し出があった調査を断った理由については、相手方担当者が、調査はするが賠償はしないと述べたためであるほか、補償期間の説明が二転三転し不信感を覚えたからであると述べた。

これに対し、相手方は、約款の規定では、荷物を受領した時点で、当該荷物の損害に関する損害賠償請求権が消滅すること、荷物受領前に損害が判明している（例えば液漏れといった、

外観上から損害発生が推測される）場合において、現物確認を求められた時から 10 日以内に正当な事由なく連絡がない場合には損害賠償請求ができないとされているが、実際の取り扱いとしては荷物受領後であっても、損害の申し出があった段階で、その損害が荷物の配達中に発生したことが明らかである場合には損害賠償をする運用をとっていると述べた。本件荷物については、申請人に電話をし、調査のことを伝えたが、断られてしまったため、対応を完了したと認識していると述べた。

仲介委員から相手方に対し、立証責任は請求する側にあるが民法の規定として債務不履行や不法行為の賠償責任がなくなるわけではないこと、申請人から提出された写真を見る限り浸水した可能性が非常に高いことを指摘し、次回までに和解案を検討してくるように指摘した。また申請人に対しては、次回期日の際に本件荷物のうち実際に損傷した箱およびレコード（以下、「現品」という）を持参するように伝えた。

第 2 回期日では、申請人が持参した現品を確認し手続を進めた。

申請人は、箱を開けた際、多少の湿り気があったことや箱の上に貼付されていた送付状にはぬれた跡やインクがにじんだ跡がないことを説明した。

仲介委員立ち会いの下、相手方に現品を確認してもらったところ、なぜこのようになったのかわからないが、本件荷物が到達してから相当な期間が経過しており、本件荷物が届いてすぐにこの状況ならば損害賠償の可能性があったが、現時点では配達中に発生した損傷か否かの特定が難しく、和解はできないと述べた。

仲介委員から相手方に対し、現品の写真を撮ってもらい、社内で再度検討してもらうように伝えた。しかし、後日相手方から本手続での解決は難しいと述べたため、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させるに至った。

【事案 34】ノートパソコンの保証期間内における有償修理に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 26 年 12 月、相手方のウェブサイトからノートパソコン（以下、本件製品）を注文し、購入した。平成 27 年 2 月 28 日、パソコンの USB コネクターにマウスを挿し込んだところ、電源が切れたため、相手方に修理を依頼した。相手方より、「保証期間内だが、無償修理の対象外のため、有償となる」と言われた。

納得できず、有償となる理由を尋ねたところ、USB コネクター破損箇所は通常では起こりえない不適切な行為による外的要因が強く疑われ、その場合は保証の対象外となるとの説明であった。

USB 機器を「挿し込む」「抜く」以外の行為をしておらず、不適切な使用はしていないため、無償で修理をしてほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人は「過失または不適切な行為を行った覚えがない」と主張しているが、当社はその事実を知らない。また、申請人は通常の使用で破損したと主張しているが、通常使用で本件のような破損が起こるとは考えられない。USB コネクターは規格適合品を搭載しており、傾向的な不具合はない。USB コネクター破損の原因は当社にない。

通常の修理代金は約 3 万円であるが、当社から正式な修理見積書を発行し、当該見積書に基づき申請人から約 2 万円を振り込めば、本件製品を修理する。すでに申請人の心情に配慮した値引き提案を行っており、これ以上の対応はできない。

２．手続の経過と結果

仲介委員は、第 1 回期日において、両当事者から事情を確認した。

申請人は、2 月 28 日に無線 USB マウスをパソコンの USB コネクターに挿し込んだ以降、電源が入らなくなった、今回を含め USB 機器を USB コネクターに裏表逆に入れたことはない、ただし、その 2、3 週間前、無線 USB マウスのレシーバーを USB コネクターから取ろうとした時にひっかかりがあり、力を入れて引き抜いたことがあったが、その際、無線 USB マウスのレシーバー端子に傷ができたことを確認したが、パソコンの USB コネクターについては確認しなかった、自分以外の人間が本件製品を使用することはないこと等を述べた。

仲介委員は、相手方の商品テスト結果に添付された本件製品の写真を見る限り、USB コネクター内部のプラスチックが破損していることが明らかなことから、申請人に対し、どのように使用していたのか尋ねた。申請人は、無線 USB マウスのレシーバーを、力を入れて引き抜いたことがあるため、USB コネクターの破損に外的要因があったというのは理解ができるが、本件製品はマザーボードまで破損して電源が入らなくなるような設計になっており、その損害までユーザーが負わなくてはならないというのは受け入れられないと述べた。

一方、相手方からの聴取では、相手方は、本件製品と同型の製品を用いながら、どのように使用すれば本件製品のような破損が発生するか仲介委員の前で実演を行い、次のような説明を

行った。説明の内容はおおむね以下のとおりである。

申請人の USB コネクターには逆挿防止のためのプラスチック部品がついているため、USB 機器を裏表逆に挿し込もうとしても挿入できない。しかし USB 機器を完全に奥まで挿し込んでいない状態で相当の力を入れて上下に動かすと、逆挿防止のための部品が破損し、以降は USB 機器を裏表逆に挿入することが可能となってしまう。裏表逆に挿し込むと、過電流防止のため、マザーボードが破損する構造になっている。色々な故障を検証し、本件製品と同様の故障を再現するに至った。かなり例外的なケースである。USB コネクターの強度は標準化されているため、そこに異常があったとは考えられない。また、USB 機器は、垂直に抜き挿しすることを予定して設計されており、上下左右に力が加わることは想定していない。申請人がどのように使用したのか不明であるが、上記破損状況を踏まえると当社の想定外の行動であり、適用除外に該当すると判断した。

仲介委員より相手方に対し、解決案に関し、本手続の申請に至る前に修理代金の減額が提案されている理由について尋ねると、相手方は、申請人の心情に配慮し、マザーボードの部品代のみ請求を行ったが、これ以上の減額は困難であると述べた。

これに対して申請人は、無償修理の適用除外規定には、「不適切な行為を行った場合」との記載があるが、何が不適切な行為に当たるか等、具体的に適用除外内容に明示されていない限り、適用除外として取り扱うことはできないはずであり、相手方の求める修理代金の支払いは受け入れがたいと述べた。

仲介委員より相手方に対し、USB 機器の利用に関して「不適切な行為」がどのような行為を指すのか、製品説明書等には記載が無いようだが、消費者への告知方法をたずねた。

相手方は、製品説明書には安全に使用するための注意事項を記載しており、そもそも USB 機器は垂直に抜き挿しすることが一般的であり、注意事項として明記していない、申請人の使用方法は不明であるが、不適切な行為があったことが推測される、USB 機器を抜く際に違和感があった場合に相手方に連絡するよう案内することはしていないと述べた。同種の不具合情報が寄せられていないため、他の消費者との公平性を鑑みると、やはりこれ以上の値引きは困難であると回答した。

仲介委員は、申請人が持参した無線マウスのレシーバー接続部にパソコンの USB コネクターのプラスチック破片が残っていたのを確認した。この事実を元に、仲介委員は申請人に対し、相手方からの聴取内容を伝えるとともに、レシーバーを抜くときの状況を再確認したところ、申請人は、不適切な使用をした自覚は無いが、上下に力を加えて抜いたことで外的圧力がかかったことを認め、その部分の費用は負担する、過電流防止のための設計で破損したマザーボードの交換費用は、相手方に負担を求めたいと述べた。

仲介委員は相手方に対し、申請人の意向を伝えた上で、再度の検討を依頼したところ、相手方は、後日回答すると述べた。仲介委員は、取扱説明書や保証規定の記載について再度検討するようにと述べた。

後日相手方より、さらに修理代金の値引きが提示された。なお相手方からは、本提示は、因果関係等を認めた結果ではないが、特別な配慮として提案したものであるとの意向が示された。この提案に対し、申請人が応じる姿勢を示したため、両当事者間で和解が成立した。